

VU Research Portal

Blauwe ogen of zwart op wit? Een contingentiebenadering van vertrouwensmechanismen

Mosch, R.H.J.; Verhoeven, I.

2003

document version

Publisher's PDF, also known as Version of record

[Link to publication in VU Research Portal](#)

citation for published version (APA)

Mosch, R. H. J., & Verhoeven, I. (2003). *Blauwe ogen of zwart op wit? Een contingentiebenadering van vertrouwensmechanismen*. (WRR Discussion Paper; No. WRR 2003-1). Tinbergen Instituut (TI).

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

E-mail address:

vuresearchportal.ub@vu.nl

WRR-discussionpaper nr. 1

Blauwe ogen of zwart op wit?

Een contingentiebenadering van vertrouwensmechanismen

Robert H.J. Mosch en Imrat Verhoeven

17 december 2003

Blauwe ogen of zwart op wit?

Een contingentiebenadering van vertrouwensmechanismen*

Robert H.J. Mosch en Imrat Verhoeven**

17 december 2003

Abstract

Deze discussiepaper ontwikkelt een contingentiebenadering van vertrouwensmechanismen, waarin individuele en institutionele dimensies in het ontstaan van vertrouwen aan elkaar gekoppeld worden. Deze contingentiebenadering biedt analytische aanknopingspunten die in zeer verschillende situaties en relaties een completer inzicht in het ontstaan en voortbestaan van vertrouwen verschaffen. In de aanloop naar de contingentiebenadering worden eerst de verschillende mechanismen die een rol spelen bij het ontstaan van vertrouwen op een rij gezet.

Sleutelwoorden: vertrouwen, vertrouwensmechanismen, contingentiebenadering.

* Deze paper is eerder aangekondigd in het WRR rapport *Nederland handelsland* als: 'Vertrouwen in economische samenwerkingsverbanden' en in het WRR rapport *Waarden, normen en de last van het gedrag* als: 'Blauwe ogen of zwart op wit? Een integraal perspectief op vertrouwensmechanismen'.

** Mosch was tijdelijk verbonden aan de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR). Hij is als aio werkzaam bij de Vrije Universiteit te Amsterdam, rmosch@feweb.vu.nl. Verhoeven (corresponderende auteur) is stafid bij de WRR, Postbus 20004, 2500 EA Den Haag, tel. 070-3564614, verhoeven@wrr.nl.

De auteurs willen graag een aantal personen bedanken voor hun commentaar op eerdere versies van deze paper. Onze dank gaat uit naar prof. dr. Frank den Butter (VU), prof. dr. Wim van de Donk (WRR, UvT), dr. Anton Hemerijck (WRR) en dr. Fieke van der Lecq (ESB).

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Vier perspectieven op vertrouwensmechanismen	4
2.1	Definitie vertrouwen	5
2.2	Vertrouwensmechanismen vanuit het rationele-keuze-perspectief	8
2.3	Vertrouwensmechanismen vanuit het relationele perspectief	12
2.3.1	De persoonlijke neiging om te vertrouwen (basisvertrouwen)	13
2.3.2	Identificaties met anderen als bron van vertrouwen	13
2.3.3	Tot slot	16
2.4	Vertrouwensmechanismen vanuit het institutionele perspectief	16
2.4.1	Juridisch stelsel	16
2.4.2	Netwerken	19
2.5	Vertrouwensmechanismen vanuit sociaal-cultureel perspectief	21
3	De complexe invloeden op vertrouwen	26
3.1	Invloeden op vertrouwen en vertrouwensmechanismen: een typologie	27
3.1.1	Het individuele niveau	27
3.1.2	Het institutionele niveau	29
3.2	Samenhang tussen vertrouwensmechanismen	30
3.2.1	Empirische voorbeelden van samenhang tussen vertrouwensmechanismen	30
3.2.2	Procesmatige aspecten bij het ontstaan van vertrouwen	33
3.2.3	Tot slot	35
4	Naar een contingentiebenadering van vertrouwen	36
	Literatuur	40
	Noten	43

1 INLEIDING

In de twintigste eeuw is vertrouwen binnen de economie en de sociale wetenschappen uitgegroeid tot object van analyse bij het beschrijven en verklaren van zeer verschillende intermenselijke relaties en interacties. Ook binnen WRR-onderzoek neemt het belang van deze thematiek toe. In het WRR-rapport *Nederland handelsland: het perspectief van de transactiekosten* (WRR 2003) is bijvoorbeeld een aantal theoretische en empirische aspecten van vertrouwen bij internationale handelsrelaties in kaart gebracht. Daarbij was de veronderstelling dat vertrouwen een belangrijke voorwaarde vormt bij het tot stand komen van internationale handel vanwege de bijdrage die het levert aan het verlagen van transactiekosten tussen potentiële handelspartners. In deze voorwaardelijke betekenis is vertrouwen op te vatten als een onafhankelijke variabele die gedeeltelijk internationale handelsstromen kan verklaren. Vertrouwen is echter ook op te vatten als een product van interacties en relaties tussen handelaren. In deze betekenis is het een afhankelijke variabele die zelf door allerlei omstandigheden bepaald wordt. In het rapport is een analytisch onderscheid gemaakt tussen calculatief en moreel vertrouwen. Vooral bij vertrouwen als afhankelijke variabele zijn deze gedragsaspecten echter onlosmakelijk verbonden met de institutionele context waarbinnen ze ontstaan. Deze contextuele invloeden zijn in het rapport wel besproken, maar zij zijn niet expliciet onderscheiden als relevante invloeden op het ontstaan van vertrouwen.

Deze discussiepaper maakt een conceptuele verdiepingsslag door een beeld te schetsen van de complexe invloeden waaruit vertrouwen ontstaat. Dit resulteert in een contingentiebenadering van vertrouwensmechanismen, waarin individuele en institutionele dimensies in het ontstaan van vertrouwen aan elkaar gekoppeld worden. Deze contingentiebenadering biedt analytische aanknopingspunten, die in zeer verschillende situaties en relaties een completer inzicht in het ontstaan en voortbestaan van vertrouwen verschaffen.

In de aanloop naar de contingentiebenadering worden eerst de verschillende mechanismen die een rol spelen bij het ontstaan van vertrouwen op een rij gezet. Deze vertrouwensmechanismen definiëren wij als *de frequent optredende causale patronen die een plausibele verklaring bieden voor het ontstaan en voortbestaan van vertrouwen in contingente bilaterale en collectieve intermenselijke relaties* (vgl. Hemerijck 2002: 18). De zoektocht naar en ordening van vertrouwensmechanismen zijn problematisch, vanwege de verschillen in inzicht die hierover binnen en tussen verschillende wetenschappelijke disciplines bestaan (vgl. Levi en Braithwaite 1998). Deze meningsverschillen zijn waarneembaar in de enorme expansie van elkaar overlappende of tegensprekende definities

en aspecten, die bij onderzoek naar vertrouwen worden onderscheiden. De meeste benaderingen van vertrouwen zijn op zichzelf zeer nuttig, maar vormen slechts stukjes van de empirische puzzel die het ontstaan van vertrouwen tussen actoren uiteindelijk is. Het uitzoeken van de relevante puzzelstukjes en het aangeven van de samenhang daartussen is evenwel cruciaal voor een scherper begrip van factoren die het ontstaan van vertrouwen in verschillende situaties en relaties beïnvloeden. Om dit probleem te adresseren en de contingentiebenadering van een analytische basis te voorzien, wordt in deze paper een vertrouwenstypologie naar invloeden op het ontstaan van vertrouwen en bijbehorende vertrouwensmechanismen ontwikkeld. Deze typologie maakt een evenwichtige deconstructie van empirische factoren mogelijk, die een samenhangende verklaring biedt voor de manier waarop vertrouwen binnen specifieke situaties of relaties ontstaat. Bij het samenstellen en beredeneren van de typologie hanteren we de volgende vragen als leidraad. Welke vertrouwensmechanismen zijn er in de literatuur te onderscheiden? Wat is de samenhang tussen deze mechanismen?

Bij het beantwoorden van deze vragen gaan wij uit van een multidisciplinaire aanpak, waarbij we gebruik maken van inzichten uit de economie, bedrijfskunde, sociale psychologie, sociologie en politicologie. Handelspraktijken fungeren hierbij als empirisch referentiepunt. De concepten worden echter zodanig geformuleerd dat ze ook op andere soorten interacties en relaties toepasbaar zijn. Onze benadering past in de denktraditie van Karl Polanyi, die stelt dat alle typen relaties elkaar constitueren (zie Krippner 2001). Verder is onze benadering sterk geïnspireerd door Nooteboom (2002), die grondslagen van vertrouwen uiteenlegt in bronnen en procesmatige aspecten.

Bij het ontwikkelen van de vertrouwenstypologie gaan we eerst op zoek naar losse puzzelstukjes door de belangrijkste perspectieven van verschillende disciplines en de daarin onderscheiden vertrouwensmechanismen op een rijtje te zetten. Daarna combineren wij deze perspectieven in een vertrouwenstypologie, die vervolgens op basis van een aantal empirische onderzoeksresultaten op samenhangen tussen mechanismen wordt doorkruist. Dit geheel dient tenslotte als basis voor onze contingentiebenadering van vertrouwen.

2 VIER PERSPECTIEVEN OP VERTROUWENSMECHANISMEN

In deze paragraaf worden vier perspectieven op vertrouwensmechanismen geïntroduceerd met behulp van het volgende fictieve voorbeeld van twee handelaren. Na jarenlang op een groot accountantsbureau te hebben gewerkt, begint Alex de Groot een eigen administratiekantoor. Dit kantoor groeit binnen enkele jaren uit tot een van de grotere in Nederland. Als gevolg van de schaalgrootte van zijn bedrijf wordt het voor Alex interessant

om te zoeken naar mogelijkheden om op de kosten van gegevensverwerking en andere backoffice activiteiten te besparen. Op een internationale beurs komt hij in contact met de Indiër Bhaskar Gulati, die in Bombay een bedrijf heeft dat is gespecialiseerd in backoffice activiteiten. Bhaskar biedt aan om de dataverwerking volledig over te nemen tegen de helft van de huidige kosten die Alex in Nederland maakt. Het kostenplaatje is heel interessant, maar toch twijfelt Alex. Kan hij Bhaskar vertrouwen dat deze de kwaliteit kan en wil leveren die hij belooft, ook als er een spoedopdracht tussendoor komt? Kan Bhaskar bovendien Alex vertrouwen hem op tijd te betalen, ook als het tijdelijk wat minder gaat met het administratiekantoor?

2.1 Definitie vertrouwen

Er zijn veel definities van het begrip vertrouwen in omloop. Het leeuwendeel hiervan relateert vertrouwen aan de inschatting van toekomstig gedrag van anderen. Een van de meest gangbare definities van dit type is die van de socioloog Sztompka (1999). Wij gebruiken zijn definitie als vertrekpunt. Hij definieert vertrouwen als “a bet about future contingent actions of others”. Met name het element van onzekerheid is belangrijk in deze definitie. De belastingen en de dood zijn zeker, het gedrag van anderen in de toekomst is dat zeker niet. Als mensen vertrouwen geven, gedragen ze zich echter alsof zij de toekomst kennen. Vertrouwen transformeert de onzekerheid daarmee in risico. De vertrouwengevers nemen de risico's voor lief die de onvoorspelbaarheid van het gedrag van anderen met zich meebrengt. Dit risico is overigens tweezijdig: een gok kan goed of slecht uitpakken. In vertrouwenssituaties geldt in het algemeen, dat beantwoord vertrouwen meer oplevert dan niet vertrouwen (positief risico), maar dat misbruik van vertrouwen meer schade veroorzaakt dan beantwoord vertrouwen aan opbrengsten genereert (negatief risico). Als Alex en Bhaskar besluiten met elkaar in zee te gaan en dit verloopt probleemloos, dan levert dit voor beide partijen een winst op, die niet gerealiseerd zou zijn als ze wegens gebrek aan vertrouwen van de zaak hadden afgezien. Wanneer Bhaskar echter een voorschot ontvangt, maar op de afgesproken dag van levering opeens 'onvindbaar' blijkt of broddelwerk aflevert, kan de schade voor Alex aanzienlijk zijn. De 'gok nemen' om de ander te vertrouwen, betekent dus dat men de bereidheid heeft aanvaard om zich bloot te stellen aan de mogelijkheid van opportunistisch gedrag door anderen.

In relaties tussen individuen laat vertrouwen zich het beste uitleggen als: A vertrouwt B om X te doen (vgl. Blackburn 1998, Hardin 1998, Levi 1998, Harré 1999, Sztompka 1999). In de meeste gevallen is vertrouwen gerelateerd aan X. Omdat X varieert, is vertrouwen veelal op te vatten als relatief. Een Indiase dataverwerker (B) wordt bijvoorbeeld door een Nederlands administratiekantoor (A) vertrouwd om op tijd en accuraat gegevens te verwerken en

programmeerwerk te doen (X_1), maar niet om de beursgang van het administratiekantoor in goede banen te leiden (X_2) en ook niet om de bankrekening te beheren (X_3). Het kan echter ook zo zijn dat A vertrouwen heeft in B onafhankelijk van een specifieke X. Als A en B elkaar goed kennen, valt te verwachten dat A zijn vriend B in veel meer zaken (X_1 - X_n) vertrouwt. A kan B tenslotte ook vertrouwen onafhankelijk van X. Daarbij gaat A ervan uit dat B vanuit bepaalde motivaties en vaardigheden zal handelen. Dit is bijvoorbeeld het geval als B een goeroe is, bijvoorbeeld de Bagwhan, van wie A verwacht dat hij vanuit wijsheid of uit medemenselijkheid zal handelen (Blackburn 1998: 31). De omvang en aard van vertrouwen worden dus bepaald door de betrokken actoren en hun onderlinge verwachtingen en verplichtingen binnen een specifieke context. Bepalend hierbij zijn de intenties en competenties van de betrokkenen en de omgevingscondities waarin deze gevormd worden (vgl. Nooteboom 2002: 59-61).

Bij competenties – competentieel vertrouwen – gaat het om de vaardigheden van de betrokkenen om zich aan een afspraak te kunnen houden. Bhaskar is wel in staat de gegevensverwerking te verzorgen, maar niet de beursgang.

Bij intenties – intentioneel vertrouwen – gaat het om de wil en inzet van betrokkenen om zich aan een afspraak te houden. Hoewel Alex wellicht wel de competentie van Bhaskar hoog genoeg inschat om zijn bankrekeningen adequaat te beheren, wil hij niet de kat op het spek binden door dit daadwerkelijk door Bhaskar te laten doen. Een contract naleven is echter het minste wat van een vertrouwde partner kan worden verwacht. Vertrouwen gaat vaak veel verder. Niet de letter maar de geest van het contract vormt dan de spil van de samenwerking. Lyons en Mehta (1997) maken hier een bruikbaar onderscheid tussen twee typen van gedragsrisico. Ten eerste noemen zij het contractuele risico. Dit is het risico dat een contract wordt geschonden. Voorbeelden zijn het in weerwil van het in contract geschrevene niet op tijd betalen door Alex en het openbaar maken van de commerciële gegevens door Bhaskar. Het tweede risico is het *goodwill* risico. Dit is het risico dat een partner zich zal gedragen naar zijn individuele belang in plaats van naar het algemene of gezamenlijke belang van partijen, als niet-geanticipeerde omstandigheden zich voordoen. Het gaat hier dus om gebeurtenissen die niet *ex ante* in het contract zijn opgenomen, zodat er geen sprake is van contractbreuk als bij het contractuele risico. Als er sprake is van *goodwill*, houdt dit in dat partijen vertrouwd kunnen worden, dat zij initiatieven nemen om de mogelijkheden die zich voordoen bij niet-geanticipeerde omstandigheden te benutten voor het gezamenlijk belang van partijen en af te zien van het op 'oneerlijke' wijze toe-eigenen van voordeel in dergelijke omstandigheden. In de woorden van Elster (1989): "People may feel bounded by the agreement they would have reached had the unanticipated development been foreseen". In

het contract tussen Alex en Bhaskar staat bijvoorbeeld dat Bhaskar een bepaald softwarepakket moet gebruiken, omdat dit een bepaalde kwaliteit garandeert. Stel nu dat Bhaskar ontdekt dat er een ander pakket op de markt is gekomen, waarmee het veel efficiënter werken is met behoud van kwaliteit. Hij kan besluiten door te werken met het oude systeem en zo zijn eigen omzet op peil houden (naar de letter van het contract), maar hij kan Alex er ook op wijzen dat het efficiënter zou zijn over te stappen op het nieuwe systeem (in de geest van het contract).

Zowel de intenties als de competenties zijn factoren die in de eerste plaats op het bilaterale niveau tussen individuen een rol spelen bij het ontstaan van vertrouwen. Beide elementen worden echter beïnvloed door de omgevingscondities die gelden binnen een specifieke handelingscontext. Hierbij valt te denken aan formele en informele instituties die het (onzekere) gedrag begrenzen, maar ook aan (onverwachte) omstandigheden die zich kunnen voordoen. Samen met de competenties en intenties van actoren worden daarom tevens de condities waarbinnen zij fungeren in deze paper geanalyseerd.

Mensen nemen niet zomaar iemand in vertrouwen. Om meer zekerheid over iemands competenties en intenties te verkrijgen, maken mensen inschattingen van de betrouwbaarheid van de andere partij. Pas als de betrouwbaarheid van de andere partij positief wordt ingeschat zal er vertrouwen ontstaan. Betrouwbaarheid is volgens Sztopka (1999: 70-97) te onderscheiden in primaire en secundaire elementen die samenhangen met actorgebonden factoren en met institutionele factoren (vgl. ook WRR 2003: 100-101). Bij actorgebonden factoren (primaire betrouwbaarheid in Sztopka's terminologie) spelen drie indicatoren een rol, namelijk reputatie, prestaties en representatie. Reputatie is op te vatten als de kenbare prestaties uit het verleden, op basis van consistent gedrag. Bij prestaties gaat het om de daden zelf, om het huidige gedrag en de resultaten die dit oplevert. Representatie heeft te maken met persoonlijkheid, identiteit en status. Bij institutionele factoren (secundaire betrouwbaarheid in Sztopka's terminologie) ligt het accent op de informatie die de omgeving over de te vertrouwen persoon of instantie verschaft. Het gaat om indicatoren op het gebied van aansprakelijkheid, zelfbeperking en vertrouwenwekkende situaties. Aansprakelijkheid houdt in dat de betrouwbaarheid kan worden afgedwongen, bijvoorbeeld door instanties die het gedrag van de ander controleren en bestraffen in geval van opportunistisch gedrag. Bij zelfbeperking past de te vertrouwen partij de omgeving van het eigen handelen dusdanig aan dat een grote mate van betrouwbaarheid extern kan worden afgedwongen (zelfregulering, certificering e.d.). Bij vertrouwenwekkende situaties moet worden gedacht aan kleine gemeenschappen waarin men elkaar kent en weet of men elkaar kan vertrouwen.

De definitie van vertrouwen, de redenering over competenties, intenties en omgevingscondities en de verschillende aspecten van betrouwbaarheid, geven alleen in zeer algemene zin inzicht in de manier waarop vertrouwen ontstaat en waarop vertrouwensrelaties werken. Diepgaander inzicht ontstaat pas door op zoek te gaan naar de belangrijkste vertrouwensmechanismen zoals die in de literatuur over vertrouwen uit diverse disciplines naar voren komen. We doen dit door achtereenvolgens het vertrouwensvraagstuk te bekijken vanuit een rationele keuze perspectief, een relationeel perspectief, een institutioneel perspectief en een sociaal-cultureel perspectief.

2.2 Vertrouwensmechanismen vanuit het rationele keuze perspectief

Zoals hierboven besproken, houdt vertrouwen in dat men de risico's die samenhangen met de onvoorspelbaarheid van het toekomstig gedrag van anderen voor lief neemt. De aanhangers van het rationele keuze perspectief modelleren deze interactie tussen (economische) actoren, van wie de belangen deels conflicteren en deels overeenkomen, met behulp van speltheorie. Vanuit dit perspectief wordt vertrouwen bepaald door instrumenteel-rationeel gedrag en wordt omschreven als *calculative* (Williamson 1985) of *self-interested* (Lyons en Mehta 1997) vertrouwen. Waar dergelijk vertrouwen ontstaat, is het zorgvuldig berekend als direct antwoord op gedragsrisico's bij (economische) transacties. De relatieve baten en lasten van 'betrouwbaarheid' en 'vertrouwen' worden verondersteld meetbaar te zijn en worden vergeleken binnen de grenzen van de relatie of het spel. In termen van speltheorie: vertrouwen kan alleen bestaan als er tevens sprake is van een Nash-evenwicht; dit is de situatie die wordt bereikt als elke speler voor zich de strategie kiest, die voor hem persoonlijk de hoogste verwachte opbrengst oplevert. De economische actoren kijken daarbij alleen naar het einde of de uitkomsten van het spel, niet hoe ze daar gekomen zijn. Dergelijk vertrouwen is naar zijn aard toekomstgericht. Actoren zijn alleen betrouwbaar of vertrouwend, voor zover ze verwachten dat dit gedrag hen direct economisch voordeel in de toekomst oplevert.

Coleman (1990: 99) beschrijft hoe actoren de bijbehorende berekening uitvoeren. Hiervoor is kennis nodig over p (de kans dat de ander betrouwbaar is), W (de winst die resulteert als het vertrouwen niet wordt beschaamd) en V (het verlies dat wordt geleden als de ander zich opportunistisch gedraagt). Een actor geeft vertrouwen als zijn verwachte resultaat positief is: $p * W > (1-p) * V$; met $0 \leq p \leq 1$. Kortom, een actor vertrouwt een ander meer, naarmate deze meer betrouwbaar wordt geacht, de mogelijke winst hoger is en het mogelijk verlies lager. De grote vraag in deze beschouwing van Coleman is hoe p , de kans dat de andere partij betrouwbaar is, moet worden bepaald. Om deze vraag te kunnen beantwoorden, moeten we eerst de situatie analyseren waarin partijen zich bevinden. In de rationele keuze benadering worden concrete situaties vaak als coördinatieproblemen van het type gevangenendilemma

voorgesteld. Zo'n situatie is geschetst in figuur 1, waarbij $\{a, b, c, d\}$ de opbrengsten weergeven van het gedrag van Alex en Bhaskar.

Figuur 1. Gevangenendilemma

	Betrouwbaar / coöperatief	Onbetrouwbaar / bedrog
Betrouwbaar / coöperatief	a, a (2, 2)	d, c (-1, 3)
Onbetrouwbaar / bedrog	c, d (3, -1)	b, b (1, 1)

Er is sprake van een gevangenendilemma wanneer $d < a < b < c$. Ter verduidelijking is een getallenvoorbeeld in de figuur opgenomen. Als Alex en Bhaskar elkaar niet bedriegen, maar zich coöperatief opstellen, verdienen ze allebei 2. Alex kan Bhaskar echter bedriegen door hem wel een voorschot te verlenen, maar nadat het werk van Bhaskar is afgeleverd niet het restant van de betaling te voldoen. Dit levert extra winst op voor Alex (3), maar Bhaskar draait hierdoor met verlies (-1). Bhaskar kan Alex bedriegen door met de kwaliteit van zijn werk te sjoemelen. Bhaskar bespaart daardoor arbeidskosten zodat zijn opbrengst stijgt (3), maar Alex is de pineut omdat het werk voor een deel opnieuw moet worden gedaan (-1). Als ze elkaar tegelijkertijd bedriegen, resulteert voor beiden een bescheiden opbrengst (1). Het Nash-evenwicht ligt rechtsonder. Beide spelers ontvangen dan 1, wat lager is dan het Pareto-optimum linksboven, waar beide spelers een opbrengst van 2 hebben.¹ Voor beide spelers is het echter rationeel om zich onbetrouwbaar te gedragen, omdat dit hun altijd een hogere opbrengst oplevert dan de strategie betrouwbaar te kiezen, ongeacht wat de andere speler doet. De kans p dat de ander zich betrouwbaar zal opstellen is dus 0. Vertrouwen komt in deze situatie, met rationeel keuze gedrag en waarbij het spel slechts eenmaal gespeeld wordt, nooit voor. Wie vertrouwen geeft, moet dit bekopen met verlies.

Binnen het rationele keuze perspectief op vertrouwen staat de betrouwbaarheid p van de andere partij – in ons geval de potentiële of vaste zakenpartner(s) – centraal. Wanneer het spel slechts eenmaal wordt gespeeld, zal die betrouwbaarheid, zoals we hierboven zagen, in beginsel op nul worden gewaardeerd. Wanneer het spel meerdere keren wordt gespeeld en wanneer de tegenspeler niet anoniem is, is het bij het overwegen van dergelijke transacties van cruciaal belang om informatie over de betrouwbaarheid van de andere partij te verkrijgen. Op basis van deze informatie kan namelijk de rationele inschatting worden gemaakt omtrent het geven van vertrouwen (Gambetta 1988: 216; Williams 1988: 5). Pas als een actor genoeg redenen heeft de ander te vertrouwen, kan er een transactie tot stand komen.²

Welke factoren dragen er aan bij dat er een positieve inschatting van de betrouwbaarheid van de andere partij tot stand komt? In het rationele keuze perspectief ontstaat alleen vertrouwen, wanneer de situatie zodanig is, dat nutsmaximalisatie voor de actoren samenvalt met de strategie zich betrouwbaar te gedragen. Er is dan geen sprake van een sociaal dilemma als in figuur 1, omdat betrouwbaar, coöperatief gedrag hogere opbrengsten genereert dan onbetrouwbaar gedrag; in termen van figuur 1: $a > \{b, c, d\}$. Zonder sociaal dilemma lijkt er echter ook geen vertrouwensprobleem op te treden ($p = 1$). Dit is het argument van Williamson (1993), wanneer hij betoogt dat vertrouwen een loos begrip is. De 'gok' en onzekerheid die aan vertrouwen ten grondslag liggen, lijken te ontbreken. Wij denken dat deze honderd procent zekerheid zich nooit voordoet. De omstandigheden van het spel kunnen zich snel en onverwacht wijzigen. Als we dit beredeneren vanuit het gevangenendilemma, kunnen de uitkomsten van het spel dusdanig veranderen dat betrouwbaar gedrag de rationeel te volgen strategie wordt. Een concretisering hiervan vindt plaats wanneer partijen elkaar bepaalde zekerheden stellen, die het meer geloofwaardig maken dat ze zich betrouwbaar zullen gedragen. Partijen kunnen elkaar bijvoorbeeld een gijzelaar of onderpand sturen, dat ze verliezen wanneer ze zich niet betrouwbaar gedragen. Als de waarde van het onderpand hoog genoeg is, levert dit voldoende prikkel op om onbetrouwbaar gedrag te voorkomen. Bhaskar kan bijvoorbeeld een familie-erfstuk in onderpand bij Alex geven. Een praktisch probleem doemt echter op, wanneer een partij (Alex) het onderpand niet terug wil geven, ook al heeft de andere partij (Bhaskar) naar behoren gepresteerd (X). Een tweede vertrouwensprobleem wordt dus met deze oplossing voor het eerste vertrouwensprobleem meegeboren. Dit tweede vertrouwensprobleem kan overigens worden verzacht door een onderpand te kiezen, dat wel waarde heeft voor de 'gijzelgever', maar niet voor de 'gijzelnemer'. Van zijn verzameling familie-erfstukken die voor Bhaskar alle evenveel emotionele waarde hebben, kan hij het exemplaar kiezen met de laagste materiële waarde. In plaats van met sancties op onbetrouwbaar gedrag (gijzelaars, borgsommen, onderpanden), kan natuurlijk ook met beloningen voor betrouwbaar gedrag (bonussen) gewerkt worden om de uitkomsten van het spel op betrouwbaar gedrag gericht te krijgen. Door een dergelijk systeem in te voeren kunnen de actoren hun toekomstige betrouwbaarheid geloofwaardig maken. Zowel beloningen als sancties kunnen gezien worden als voorbeelden van prestatiemechanismen die de betrouwbaarheid vergroten.

Het vertrouwen kan ook worden bevorderd door het spel aan te passen. Dit kan door derden te betrekken bij de transactie, die in hun functie als intermediair de individuele risico's goeddeels wegnemen. Zo'n intermediair kan bijvoorbeeld borg staan, onafhankelijke kwaliteits- en voortgangscontroles uitvoeren (certificering, keurmerken) of faciliteren dat levering en betaling op hetzelfde moment plaatsvinden (kredietbrieven). Deze voorbeelden

zijn op te vatten als zelfbeperkingmechanismen, waarbij een deel van de vrijheid van het eigen handelen vrijwillig wordt overgedragen aan een derde, waardoor het eigen handelen betrouwbaarder wordt. Overigens treedt hiermee een verschuiving van het vertrouwensprobleem op. De kracht van deze oplossing ligt namelijk in de mate waarin het handelen van de intermediair als betrouwbaar wordt beschouwd.

Bij een herhaald spel hebben beide partijen er meer belang bij dat zij in het hoge evenwicht komen (met opbrengst 2) in plaats van in het lage evenwicht (met opbrengst 1). Dit kan worden 'afgedwongen' als beide partijen bijvoorbeeld de *trigger*-strategie volgen die bekend staat als de *grim norm*. Deze strategie houdt in, dat men coöperatief gedrag vertoont zolang de andere partij dat doet, maar dat men voor altijd vervalt in het lage Nash-evenwicht als de andere partij zich onbetrouwbaar toont. Wil deze strategie geloofwaardig zijn, dan moeten de opbrengsten van het telkens hoge evenwicht hoger uitvallen dan de eenmalige hogere opbrengst bij bedrog gevolgd door de opbrengsten van het telkens lage evenwicht. Tevens moet het spel een oneindig aantal keren of een onbekend aantal keren worden gespeeld.³ Dit staat bekend als het *Folk Theorem*. Een klein rekenvoorbeeld om dit aan te geven: stel dat tijd niet verdisconteerd wordt, dat er een constante kans δ is dat de transactie herhaald zal worden en dat beide partijen de bovengenoemde *grim norm*-strategie volgen. Volgens het rationele keuze perspectief kan vertrouwen zich dan ontwikkelen zo lang δ minstens $\frac{1}{2}$ is.⁴ Als de kans op herhaald zaken doen kleiner is, dan zal de korte termijn winst van opportunisme de verwachte waarde van toekomstige verliezen te boven gaan. Zolang de toekomst dus voldoende waardevol is, zal herhaling toekomstgericht instrumenteel vertrouwen mogelijk maken. Merk op dat partijen zich geen rad voor ogen laten draaien over de ware motieven van de ander. Beide weten dat de ander enkel rekening houdt met zijn eigenbelang, maar ze kunnen elkaar vertrouwen dat ze zich aan de afspraken houden. In deze situatie speelt in beperkte mate een reputatiemechanisme. Zij betreft alleen het gedrag in de vorige periode en geldt slechts ten opzichte van één andere actor, maar deze kenbare prestatie uit het verleden maakt het toch mogelijk om vertrouwen te genereren door de eraan gekoppelde belofte van hoge beloningen en de dreiging van lage opbrengsten.

Uit het bovenstaande blijkt, dat het rationele keuze perspectief een vastomlijnd kader biedt waarin duidelijk is wanneer en hoe vertrouwen optreedt. Prestaties (borgsom, gijzelaar, onderpand, bonus), zelfbeperking via intermediairs (certificering, keurmerken en kredietbrieven) en reputaties (bij herhaald spel) zijn de werkzame vertrouwensmechanismen. Qua toepasbaarheid en algemene geldigheid stuit dit perspectief echter op een tweetal problemen. Het eerste probleem is dat met dit perspectief alleen de contractuele en niet de *goodwill* risico's geanalyseerd kunnen worden. De besproken vertrouwensmechanismen

zorgen ervoor dat partijen elkaar kunnen vertrouwen zich aan de gemaakte afspraken te houden (contractueel risico), maar zijn irrelevant voor intentioneel vertrouwen dat verder gaat dan de gemaakte afspraken (*goodwill* risico). Het rationele keuze perspectief laat daarmee een groot deel van de vertrouwensvraagstukken onbelicht. Het tweede probleem met dit perspectief is dat er bij de rationele overwegingen in relatie tot transacties vertekening optreedt, omdat het bewijs van de betrouwbaarheid van de andere partij nooit helemaal waterdicht is. Als bewijs het vertrouwensprobleem bij samenwerking op kon lossen, zou er überhaupt geen vertrouwensprobleem zijn (Gambetta 1988: 233-234). De problemen die optreden kunnen als volgt worden samengevat:

“(a) People are imperfectly informed, both about other people's preferences and about their assessment of probabilities; (b) Limitation (a) itself may be imperfectly understood; (c) The acquisition of such knowledge may be variously impossible, expensive, and so on. One particular difficulty is that any actual process of inquiry may itself change preferences, destroy information, raise more questions, and generally confuse the issue; (d) There is a very significant limit, for social as well as cognitive reasons, on the recursive complexity of possible calculations” (Williams 1988: 4-5).

Met andere woorden, er zitten geregeld gaten in de informatie over de betrouwbaarheid van een ander. Er is sprake van onvolledige informatie, fundamentele onzekerheid en beperkte rationaliteit.⁵ Daarmee is het bewijs van de betrouwbaarheid van een ander vrijwel altijd incompleet. De ‘berekeningen’, zoals die door Coleman en anderen worden voorgesteld, zijn in de praktijk slechts zeer beperkt te realiseren. De gaten in de informatie vestigen de aandacht op het feit dat vertrouwen niet alleen ontstaat op basis van ‘harde’ bewijzen over iemands betrouwbaarheid, maar dat andere factoren ook een rol spelen. Verklaringen vanuit het rationele keuze perspectief bieden daarom onvoldoende uitweg uit het gevangenendilemma.

2.3 Vertrouwensmechanismen vanuit het relationele perspectief

De problemen van onvolledige informatie, fundamentele onzekerheid en beperkte rationaliteit zijn misschien minder groot dan ze aanvankelijk lijken als we ze vanuit een relationeel perspectief beschouwen. In hun onderlinge relaties ontwikkelen mensen zeer verschillende vertrouwensmechanismen waarmee ze genoemde problemen kunnen omzeilen. Zodoende kan er toch voldoende vertrouwen tussen Alex en Bhaskar ontstaan en voortbestaan. Vanuit een relationeel perspectief ligt het accent vooral op persoonlijkheid en op identificaties met anderen die de criteria voor betrouwbaarheid en het ontstaan van vertrouwen beïnvloeden (Sztompka 1999). Om de invloed van relaties op vertrouwen te

illustreeren, bespreken we eerst kort de persoonlijke neiging om te vertrouwen, terwijl we daarna de betekenis van identificaties met anderen bespreken aan de hand van een aantal vertrouwensmechanismen.

2.3.1 De persoonlijke neiging om te vertrouwen (basisvertrouwen)

Zoals we in de vorige paragraaf zagen, doen zich bij het aangaan van transacties altijd fundamentele onzekerheidsproblemen voor. Toch slagen mensen er in om met deze onzekerheden om te gaan. De manier waarop ze dit doen kan echter sterk verschillen en heeft te maken met iemands persoonlijkheidsstructuur. Een bepalende factor hierbij is wat de Engelse socioloog Giddens (1991) benoemt als *ontological security*, wat vrij vertaald neerkomt op een gevoel van bestaanszekerheid. Het gevoel van bestaanszekerheid hangt sterk samen met de natuurlijke neiging om te vertrouwen, die door Giddens (1991) wordt omschreven als *basic trust* en door Sztompka (1999) als *trusting impulse*. Volgens Giddens ontstaat de neiging tot vertrouwen als kinderen tijdens hun vroege jeugd in hun onderbewustzijn een emotioneel-cognitieve oriëntatie jegens andere individuen, jegens hun omgeving en jegens hun zelfbeeld ontwikkelen. Deze oriëntatie werkt als een beschermingsmechanisme tegen risico's en gevaren binnen interacties (Giddens 1991: 39-40). De vroege ervaringen met vertrouwen geven en krijgen, bepalen de mate waarin een persoon de neiging om anderen te vertrouwen ontwikkelt. Hiervan uitgaande, valt te veronderstellen dat dit 'basisvertrouwen' behoorlijk tussen individuen kan verschillen. Sommige mensen zullen er makkelijker in slagen om met onzekerheden om te gaan en vertrouwen te geven dan anderen. Als gevolg hiervan vormt basisvertrouwen een belangrijke voorwaarde om oplossingen te vinden voor de problemen van onvolledige informatie en beperkte rationaliteit.

2.3.2 Identificaties met anderen als bron van vertrouwen

Op het moment dat Alex en Bhaskar samenwerking overwegen, mogen we aannemen dat ze allebei over basisvertrouwen beschikken en dat ze derhalve gewend zijn om met onzekerheid om te gaan. Op basis van deze uitgangspunten is het mogelijk dat ze een transactie met elkaar sluiten, ook als ze elkaar niet kennen. Bij het afwegen van de eerste transactie speelt vooral het probleem van de onvolledige informatie een rol. Zowel Alex als Bhaskar kunnen in principe nooit over voldoende informatie beschikken om een honderd procent waterdichte inschatting van de betrouwbaarheid van de ander te maken. Er zijn derhalve oplossingen nodig om dit probleem te omzeilen. Een bekende oplossing is dat bijvoorbeeld Alex genoeg neemt met een beperkte hoeveelheid informatie. Dit staat bekend als het *satisficing*-mechanisme. In navolging van Simon omschrijft Hemerijck (2002: 11) *satisficing* als een psychologisch mechanisme waarbij "(...) actoren zuinig omspringen met informatie door niet

verder te kijken dan een bevredigend aspiratieniveau”. Anders gezegd: Alex kijkt, al dan niet bewust, niet verder dan zijn neus lang is.

Een andere oplossing voor het probleem van onvolledige informatie is dat Alex en Bhaskar besluiten elkaar te vertrouwen op basis van hun persoonlijke vertrouwensheuristiek. Volgens Scholz (1998) is een vertrouwensheuristiek op te vatten als een serie attitudes om met vertrouwensvraagstukken om te gaan. Deze attitudes vormen een geconstrueerde samenvatting van informatie over betrouwbaarheid en vertrouwen in vergelijkbare situaties. Alex doet bijvoorbeeld vaker zaken met buitenlandse ondernemers en heeft daar goede ervaringen mee. Hij heeft in zijn onderbewustzijn als het ware gemiddelden bijgehouden van relevante informatie over deze ervaringen. Deze gemiddelden geven richting aan zijn attitudes over vertrouwen in het zakenleven. Alex beschikt hiermee over een vertrouwensheuristiek die hij kan gebruiken om met Bhaskar tot een transactie te komen. Het idee van samenvattende attitudes lijkt op wat Blackburn (1998) *typecasting* noemt. Typecasting is een vertrouwensmechanisme waarbij mensen geclassificeerd worden op basis van wat ze doen en hoe goed ze dat doen. Ook hierbij vindt reductie van informatie plaats die het geven van vertrouwen vereenvoudigt. Mensen omzeilen met het ontwikkelen van een vertrouwensheuristiek of door middel van *typecasting* de problemen van onvolledige informatie bij het aangaan van samenwerkingsverbanden. Beide mechanismen zijn op te vatten als verbijzonderingen van het *satisficing*-mechanisme, omdat er reductie van informatie plaatsvindt die het aspiratieniveau van de benodigde informatie verlaagt.

Als de eerste transactie tussen Alex en Bhaskar goed verloopt, is het aannemelijk dat ze meer transacties met elkaar aangaan en derhalve een samenwerkingsrelatie met elkaar opbouwen. Geleidelijk aan leren ze elkaar daarbij beter kennen, waardoor ze onderlinge identificaties en een sociale band ontwikkelen. Het probleem van de onvolledige informatie verdwijnt steeds verder naar de achtergrond, omdat ze elkaar meer beginnen te vertrouwen op basis van routine. Dit routinematige vertrouwensgedrag vormt een rationele oplossing voor het probleem van beperkte rationaliteit (Nooteboom 2002: 50). Door routinematig gedrag kunnen mensen hun beperkte denkcapaciteit richten op omstandigheden die prioriteit verdienen. Vertrouwen wordt in deze situatie volgens Nooteboom (2001: 53-55) een *default*, omdat Alex en Bhaskar betrouwbaarheid veronderstellen en vertrouwen blijven geven totdat het tegendeel bewezen wordt. De veronderstelling hierachter is, dat vertrouwen gekoppeld is aan tolerantiegrenzen van afwijkend gedrag. Hier doet zich een versoepeling van onderlinge regels voor die duidt op een tolerantiemechanisme als bron van vertrouwen. Als de tolerantiegrenzen doorbroken worden, verdwijnt het routinematige karakter van het gedrag. Alex en Bhaskar gaan dan hun aandacht weer vestigen op de formele beoordelingscriteria en

de beschikbare informatie, omdat afwijkend gedrag buiten de grenzen correctie behoeft. Dit kan er toe leiden dat de tolerantiegrenzen vernauwd worden, omdat men de minimale criteria voor betrouwbaarheid scherper gaat beoordelen, of omdat men de gepercipieerde limiet van maximale betrouwbaarheid van de andere persoon naar beneden bij gaat stellen (Nooteboom 2002: 55).

Naarmate Alex en Bhaskar langer met elkaar samenwerken, kan de persoonlijke relatie zeer hechte vormen aannemen omdat ze zich sterk met elkaar gaan identificeren. Uit sociaal-psychologisch onderzoek van Tyler (1998) blijkt, dat een sterke identificatie en sociale band tussen personen ertoe bijdragen dat ze de betrouwbaarheid van de ander vooral in termen van welwillendheid en goedheid gaan beoordelen. Zijn Alex en Bhaskar bijvoorbeeld bezorgd over elkaars behoeften? Overwegen zij elkaars argumenten zorgvuldig? Doen zij wat goed is voor de ander? Zijn zij rechtvaardig jegens elkaar? Bij deze overwegingen gaat het in principe steeds om persoonlijke motivaties die los staan van de inschatting van risico's die eerder vanuit het rationele keuzeperspectief centraal stonden. Het voortbestaan van het onderlinge vertrouwen wordt steeds sterker bepaald door hun sociale en emotionele relatie, waarbij verplichtingen of overtuigingen van ethische en morele aard centraal staan. Het is aannemelijk dat betrouwbaar gedrag in deze context gebonden is aan informele regels en codes over welwillendheid en goedheid en daaraan verbonden tolerantiegrenzen voor afwijkend gedrag. In deze situatie treedt een informaliseringsmechanisme op, omdat de formele criteria van betrouwbaarheid en de bijbehorende problemen van onvolledige informatie, fundamentele onzekerheid en beperkte rationaliteit naar de achtergrond verdwijnen.

Op het moment dat de informele betrouwbaarheidscriteria de economische samenwerking tussen Alex en Bhaskar te sterk gaan bepalen, dreigt het gevaar van blind vertrouwen dat de econoom Williamson (1993) signaleerde. Het kan bijvoorbeeld gebeuren dat Alex sterk overtuigd is van de welwillendheid van Bhaskar en daarom sterke afwijkingen van de informele regels en codes door Bhaskar negeert. Alex' perceptie wordt op dat moment vertekend. Er treedt een vertekeningmechanisme op in de vorm van bijvoorbeeld cognitieve dissonantie: een onplezierig gevoel dat veroorzaakt wordt omdat je je bewust bent van tegenstrijdigheden in de dingen die je gelooft en/of doet (zie bijv. Smith en Mackie 1995). Een gebruikelijke reactie hierop is de dissonantie te reduceren door tegenstrijdigheden weg te redeneren. Fouten in het werk van Bhaskar wijt Alex bijvoorbeeld aan zijn eigen onduidelijke instructies. De emotionele band ontnemt Alex op dat moment het zicht op de mogelijke onbetrouwbaarheid van Bhaskar (vgl. Nooteboom 2002: 51). Toch lijkt dit gevaar

voor economische samenwerkingsrelaties vrij onaannemelijk, omdat er vrijwel altijd ook sprake zal zijn van formele prestatiegerelateerde beoordelingen van betrouwbaarheid.

2.3.3 Tot slot

Uit de bovenstaande beschouwingen blijkt dat zich binnen economische relaties ook sociale relaties ontwikkelen met gedeelde informele regels en codes. Een belangrijke randvoorwaarde hierbij is de mate van basisvertrouwen waarover de betrokkenen beschikken. Als gevolg van *satisficing*-mechanismen, zoals vertrouwensheuristieken en *typecasting*, ontstaan bij het aangaan van samenwerkingsrelaties oplossingen voor de problemen van onvolledige informatie. Problemen van beperkte rationaliteit worden opgelost door vertrouwen binnen bepaalde grenzen als routine op te vatten (tolerantiemechanismen). Als zich sterke identificaties en een sociale band tussen samenwerkingspartners ontwikkelen, ontstaat er meer ruimte voor informele aspecten van betrouwbaarheid die met welwillendheid en goedheid verbonden zijn (informaliseringsmechanismen). Deze zachte criteria kunnen even effectief en dwingend zijn als prestatie-indicatoren, maar ze behoeven minder harde informatie om getoetst te worden. Op het moment dat het voortbestaan van vertrouwen exclusief op deze criteria koerst, dreigt het gevaar van blind vertrouwen, bijvoorbeeld als gevolg van vertekeningmechanismen.

Het relationele perspectief en het rationele keuzeperspectief op vertrouwensrelaties bieden inzicht in het ontstaan en het voortbestaan van vertrouwen tussen individuen. Beide perspectieven richten zich met name op de intenties en competenties van individuele actoren. Er zijn echter ook perspectieven die vanuit omgevingscondities invloeden op het ontstaan van vertrouwen behandelen. We bespreken achtereenvolgens het institutionele en het sociaal-culturele perspectief.

2.4 Vertrouwensmechanismen vanuit het institutionele perspectief

Het institutionele perspectief op vertrouwen wijst op het belang van organisaties en regelingen die het ontstaan en voortbestaan van vertrouwen binnen individuele verhoudingen vereenvoudigen. Het rechtssysteem van een land is hiervan het meest bekende voorbeeld, maar ook netwerken hebben een dergelijke functie.

2.4.1 Juridisch stelsel

Het juridisch systeem vormt de standaardoplossing voor vertrouwensproblemen tussen zakenpartners. Deze oplossing werkt zowel op een indirecte als een directe manier. De indirecte manier heeft betrekking op de wijze waarop de vraagstukken van *corporate*

governance en faillissement door wet- en regelgeving zijn ingekleed. Een goed ontwikkeld rechtspersonenrecht op het gebied van corporate governance uit zich in een betrouwbare en transparante verslaggeving van de raad van bestuur aan de raad van commissarissen, de aandeelhouders, de werknemers en andere betrokkenen. Dit vormt een stevige rem op wanbeleid en opportunistisch gedrag door bestuurders. Een goed faillissementsrecht schrijft heldere procedures voor wat te doen in het geval van betalingsproblemen bij een bedrijf. Een dergelijk rechtspersonenrecht vergroot daarmee de betrouwbaarheid van de onder deze regelgeving opererende bedrijven. Als het administratiekantoor van Alex groot is, weet Bhaskar dat bestuursvoorzitter Alex wordt gecontroleerd door een raad van commissarissen. Hij weet ook dat als Alex failliet gaat, hij zijn vordering bij de curator kan indienen en eventueel met andere schuldeisers kan besluiten tot een doorstart van Alex' onderneming.

De directe manier waarop het juridisch systeem bijdraagt aan het oplossen van vertrouwensproblemen is dat de afspraken tussen de partijen worden opgetekend in een contract en bij niet-nakoming dit contract kan worden afgedwongen via een juridische procedure voor de rechtbank. Het rechtssysteem levert via boeten, dwangsommen, verplichte uitvoering en gevangenneming de prikkels die ervoor zorgen dat rationeel handelende actoren de bepalingen van het contract naleven. De eventuele prikkels voor opportunistisch gedrag die wellicht op bilateraal niveau bestonden (zie het gevangenendilemma van figuur 1) worden zo ten faveure van coöperatief gedrag gewijzigd. Een goed functionerend rechtssysteem betreft de 'aansprakelijkheid' uit Sztompka's (1999) trilogie van secundaire betrouwbaarheid. Als Alex schade lijdt omdat Bhaskar zich niet aan het contract houdt, kan Alex hem hiervoor via de rechtbank aansprakelijk stellen en een schadeloosstelling afdwingen. Dergelijke sancties zijn gezamenlijk op te vatten als voorbeelden van aansprakelijkheidsmechanismen.

Via dit vertrouwen *op* formele instituties is het mogelijk om te vertrouwen *in* zakenpartners en de gedragsrisico's te ondervangen. De wisselwerking tussen 'vertrouwen op instituties' en 'vertrouwen in individuen' heeft overigens een paradoxaal karakter. Zowel wanneer het vertrouwen op juridische instituties zeer slecht als heel goed ontwikkeld is, zal er weinig tot geen gebruik van worden gemaakt. Als het slecht ontwikkeld is (de rechtsgang is bijvoorbeeld zeer langdurig, kostbaar, onvoorspelbaar en niet efficiënt), zal niemand er gebruik van *willen* maken en valt men terug op bilaterale oplossingen zoals het gebruiken van borgsommen en gijzelaars. Als het stelsel wel goed functioneert, zal niemand er gebruik van *hoeven* te maken, vanwege de afschrikwekkende werking die het heeft op potentiële contractbrekers. Wanneer een rechtssysteem redelijk werkt (rechtszaken zijn traag en duur, maar leiden tot

rechtvaardige uitkomsten), zullen voornamelijk zaken met grote financiële belangen op deze wijze afgehandeld worden.

Nu zou men kunnen opmerken, dat het institutioneel perspectief, evenals het rationele keuze perspectief, beperkt is, omdat het alleen oog heeft voor contractueel en niet voor *goodwill* vertrouwen. Dat is echter niet juist. Vertrouwen dat zich baseert op een goed functionerend rechtssysteem, heeft daarin in ieder geval een waarborg tegen het contractuele risico, maar dit sluit niet uit dat die waarborg ook voor het *goodwill* risico bestaat. Dit hangt grotendeels af van de aard van het rechtssysteem. Het Angelsaksische rechtssysteem is sterk gericht op wat daadwerkelijk in het contract staat en focust daarmee vrijwel alleen op het contractuele risico; het Duitse en Nederlandse rechtssysteem daarentegen bieden plaats aan algemene rechtsregels die, buiten het contract om, ruimte laten aan concepten als ‘goede trouw’ en ‘redelijkheid en billijkheid’. Deze algemene rechtsregels kunnen niet bestaande contractuele verplichtingen aanvullen en ‘onredelijke en onbillijke’ contractuele afspraken terzijde schuiven (zie ook Bachmann 2001).

De oplossing van het vertrouwensprobleem door middel van contractenrecht is evenwel niet zonder grote praktische problemen. Als deze oplossing goed wil werken, moeten partijen volledige, bindende contracten opstellen. Dit is onmogelijk. Het opstellen van een contract is kostbaar, het vergaren van informatie is kostbaar, mensen kunnen niet alle mogelijke omstandigheden voorzien en alle informatie verwerken (onvolledige informatie en beperkte rationaliteit), en niet alle eventualiteiten zijn voorzienbaar (radicale onzekerheid). Juridische procedures zijn bovendien zeer kostbaar en tijdrovend, en de rechter kampt vaak met verificatieproblemen. Dit houdt in dat de partijen zelf weliswaar kunnen beoordelen of een bepaalde transactie naar behoren is vervuld, maar derden, zoals de rechter, niet. Bij grensoverschrijdende conflicten in het internationaal handelsverkeer krijgen deze problemen nog een extra dimensie in de vorm van taalproblemen, onbekendheid met het buitenlandse recht, overlappingen en lacunes tussen de rechtsstelsels, ellenlange juridische procedures en de mogelijke vooringenomenheid van de buitenlandse rechter. Dit wordt bevestigd door de onderzoeksresultaten van Den Butter en Mosch (2002, 2003b), die laten zien dat de bilaterale handel tussen landen met eenzelfde rechtstelsel zo’n 50 procent hoger ligt dan de handel tussen landen met een verschillend rechtstelsel.

Deze problemen roepen de vraag op wat het belang van contractenrecht als vertrouwensmechanisme nog is. In de literatuur is er zelfs een stroming die het belang van een rechtssysteem sterk relativeert, zich daarbij baserend op onderzoek dat aangeeft dat zakelijke relaties nauwelijks beïnvloed worden door rechtsregels en dat contracten een

marginale rol spelen (Macaulay 1963; Beale en Dugdale 1975). In het begin van een relatie wordt weliswaar vaak een contract op hoofdlijnen getekend, maar hiernaar wordt verder niet omgekeken. Het wordt zelden vernieuwd en komt pas uit het archief, wanneer het eigenlijk al te laat is. Niet alleen bovenstaande argumenten zijn daar debet aan, maar ook het argument dat een gang naar de rechter het definitieve einde van een samenwerking betekent waaruit het wederzijds vertrouwen al is verdwenen. Een tweede stroming ziet een goed werkend rechtssysteem echter juist als een zeer belangrijk middel om risico's bij transacties te verminderen, waardoor wederzijds vertrouwen eerder zal ontstaan (zie bijv. Luhmann 1979). Deze discussie over de vraag of formele regels noodzakelijk zijn voor vertrouwen of juist verantwoordelijk voor het afbreken daarvan, voeren we verder in paragraaf 3, waar de complementaire- en de substitutiebenadering tegen elkaar worden afgezet. Hier sluiten we voorlopig af met de opmerking, dat een goed rechtssysteem zeker bij eerste contacten een belangrijke rol lijkt te vervullen om vertrouwen tussen partijen te genereren, maar dat deze rol afneemt wanneer partijen elkaar langer kennen, omdat dan andere vertrouwensaspecten een rol gaan spelen.

2.4.2 Netwerken

Vanuit het institutioneel perspectief is er niet alleen aandacht voor juridische stelsels, maar ook voor netwerken. Een netwerk is een groep met elkaar verbonden actoren. Netwerken dragen bij aan het ontstaan van vertrouwen tussen zakenpartners, omdat zij ervoor zorgen dat het reputatiemechanisme op efficiënte wijze zijn werk kan doen. In paragraaf 2.2 over het rationele keuze perspectief zijn we al ingegaan op de *grim norm*, ook wel *tit-for-tat*-strategie genoemd. Betrouwbaar gedrag wordt daarin met betrouwbaar gedrag beantwoord, maar bij één keer onbetrouwbaar handelen worden alle banden verbroken. Dit kan een zodanig sterk dreigmiddel zijn dat opportunisme nooit voorkomt. Betrouwbaar gedrag in het verleden vertegenwoordigt daarmee een economische waarde voor de toekomst. Er is een prikkel om een goede reputatie op te bouwen en niet verloren te laten gaan door oncoöperatief gedrag. In netwerken is het reputatiemechanisme nog veel belangrijker dan bij bilaterale handelssituaties. Zowel leer- als controle effecten zijn namelijk groter (zie bijv. Buskens 1999). Het leereffect houdt in dat de informatie die rondgaat in het netwerk over gedane handelstransacties met individuele leden, de verwachtingen beïnvloedt van alle leden van het netwerk over de betrouwbaarheid van de transactiepartners in de toekomst. Het controle effect houdt in dat alle leden van het netwerk ertoe zouden kunnen besluiten om de *grim norm* toe te passen. Een goede reputatie wordt daarmee zeer belangrijk voor individuele handelaren. Een slechte reputatie verspreidt zich namelijk snel naar alle leden van het netwerk, waarbij de kans bestaat dat niemand van het netwerk meer handel wil drijven met iemand die zijn afspraken niet is nagekomen. Als Bhaskar in zijn relatie met Alex een

reputatie opbouwt van zorgvuldig en snel werken, zal hem dat helpen ook bij andere Nederlandse ondernemingen voet aan de grond te krijgen. Wanneer Alex steeds opnieuw te laat betaalt aan Bhaskar, zal Bhaskar wellicht besluiten geen zaken meer met Alex te doen. Hoe sneller deze 'ervaring' bekend wordt in de zakenwereld van Bombay, des te lastiger zal het voor Alex zijn een nieuwe Indiase zakenpartner te vinden.

Anders gesteld, het reputatiemechanisme werkt beter, naarmate de samenwerking tussen de leden van het netwerk vaker voorkomt. Door herhaalde samenwerking ontstaat namelijk een gezamenlijke geschiedenis van interacties en gedrag. Hierdoor groeit het vertrouwen mits de prestaties goed zijn (Hirschman 1984; Gambetta 1988: 226). Het feit dat de aanvankelijke vertrouwensrisico's bij de eerste samenwerking zijn overwonnen, schept ruimte om meer onderling vertrouwen op te bouwen vanwege het leergedrag van de betrokkenen. Vooral wanneer er langere tijd wordt samengewerkt, valt te verwachten dat vertrouwen een routinematig karakter krijgt. Dit heeft volgens Good (1988: 42) te maken met het feit dat mensen niet constant hun aandacht op alles kunnen richten vanwege de grote hoeveelheden informatie die verwerkt moeten worden (beperkte rationaliteit). Zolang de prestaties bij herhaalde samenwerking goed zijn (prestatie- en reputatiemechanismen), zal er weinig reden zijn om de andere partij te wantrouwen. De 'rationele' kant van vertrouwen vernauwt zich als het ware tot de primaire betrouwbaarheid gemeten naar de prestaties (tolerantiemechanisme). Dit geheel wordt in stand gehouden, omdat tussen de samenwerkingspartners een eigen stelsel van informele regels en codes omtrent betrouwbaarheid en vertrouwen ontstaat (informaliseringsmechanisme). Uit onderzoeksresultaten van Lorenz (1988: 203-207) blijkt bijvoorbeeld dat tussen zakenpartners normen ontstaan die bepalen welk gedrag wel en niet toelaatbaar is en wanneer er sprake is van een schending van het vertrouwen. Wanneer het vertrouwen niet beschaamd wordt en er dus een goede reputatie wordt opgebouwd, ontstaat langzamerhand een persoonlijke band. Vertrouwen als routine, gebaseerd op informele regels en codes voor betrouwbaar gedrag, reguleert in toenemende mate de economische interacties binnen de relatie.

Hirschman (1970) spreekt in dit kader over *voice* en *exit* netwerken. *Voice* houdt in dat individuen over de betrouwbaarheid van anderen kunnen leren door het netwerk te gebruiken als een communicatiekanaal (vgl. leereffect). *Exit* netwerken geven mogelijkheden om over te stappen op andere transactiepartners (vgl. controle effect). Met meer *voice* en *exit* mogelijkheden, oftewel leer- en controle effecten, is het netwerk krachtiger in het opbouwen van vertrouwen. Het voordeel van *voice* en *exit* netwerken is dat het door de werking van het reputatiemechanisme niet nodig is om volledig bindende en juridisch afdwingbare contracten

te gebruiken. Het reputatiemechanisme maakt het mogelijk om met impliciete contracten te werken. Daardoor kunnen ze, in vergelijking met expliciete formele contracten, gebaseerd worden op niet-verifieerbare informatie. Dit betekent een belangrijke verlaging van de transactiekosten. Het reputatiemechanisme zorgt ervoor dat deze impliciete contracten zelfhandhavend zijn, omdat handelaren een zorgvuldig opgebouwde goede reputatie niet willen verliezen vanwege de economische waarde die deze voor hen heeft. Met name bedrijven, maar ook politieke partijen, worden wel als reputatiedragers aangemerkt. In vergelijking met individuen is het voor hen nog belangrijker om een goede naam te hebben, omdat ze een langere tijdshorizon hebben (in potentie bestaan ze langer), ze duidelijker herkenbaar zijn (via hun merknamen), vaker transacties plegen en ook beter in staat zijn om reputaties over te dragen.

Het voorgaande is met name van toepassing op handelsnetwerken die in de eerste plaats bedoeld zijn om het zakelijk verkeer efficiënter te laten verlopen. De informele regels en codes (impliciete contracten) die binnen netwerken de samenwerking bevorderen, zijn vaak een afspiegeling van culturele vertrouwensnormen die binnen grotere gemeenschappen een rol spelen. Deze thematiek staat centraal in het sociaal-culturele perspectief van de volgende paragraaf.

2.5 Vertrouwensmechanismen vanuit sociaal-cultureel perspectief

Vanuit het sociaal-culturele perspectief richt de aandacht zich op de gemeenschappen waarin mensen werken, wonen, vrije tijd doorbrengen, of opgroeien en de wijze waarop die gemeenschappen bijdragen aan het ontstaan en voortbestaan van vertrouwen (vgl. Putnam 1993, 2000). Bij gemeenschappen kan worden gedacht aan organisaties, dorpen, of steden, maar ook aan landen of netwerken. Volgens Sztompka (1999) ontstaan er binnen gemeenschappen informele vertrouwensregels die breder worden gedeeld en die door de meeste leden van die gemeenschap als extern gegeven worden beschouwd. Gemeenschapsgebonden vertrouwensregels zijn derhalve op te vatten als informele culturele normen, die breder gedeeld worden dan de informele regels en codes binnen bilaterale relaties. Abstracter geformuleerd zijn deze culturele vertrouwensnormen op te vatten als cultuurelementen.

De socioloog Goudsblom omschrijft een cultuurelement als: “een gemeenschappelijke invloed achter bepaalde gedragsverschijnselen die van culturele herkomst is” (Goudsblom 1960: 79). Een cultuurelement biedt volgens Goudsblom opdrachten (sancties) en mogelijkheden (stimuli) voor gedrag. De sanctionerende of juist stimulerende werking van cultuurelementen is echter niet eenvoudig waarneembaar. Een verklaring hiervoor is te vinden bij Hofstede (2001) die stelt dat ons denken, voelen en handelen in belangrijke mate bepaald wordt door

waarden, rituelen en symbolen, die pas betekenis krijgen door de manier waarop leden van een groep de onderlinge gedragingen in de praktijk interpreteren. Deze redenering lijkt ook te gelden voor vertrouwensnormen. Iedere vertrouwensnorm kan worden opgevat als een cultuurelement dat in het verleden vorm heeft gekregen onder invloed van waarden, rituelen, helden en symbolen. Gezamenlijk zijn ze op te vatten als een vertrouwenscultuur, die het gedrag binnen een gemeenschap sanctioneert of juist stimuleert. Deze redenering sluit goed aan bij de omschrijving van het begrip vertrouwenscultuur door Sztompka:

“Trust culture (...) is a system of rules – norms and values – regulating granting trust and meeting, returning, and reciprocating trust; in short, rules about trust and trustworthiness. Trust culture accumulates and codifies into rules those prevailing, lasting experiences with various types of trust” (Sztompka 1999: 99).

Een belangrijk element in deze omschrijving is dat een vertrouwenscultuur zowel regels voor betrouwbaarheid als voor vertrouwen kan bevatten (vgl. Braithwaite 1998). Hierin schuilt een analogie met het voorgaande betoog over informele criteria voor betrouwbaarheid en tolerantiegrenzen voor vertrouwen die binnen bilaterale relaties het gedrag sanctioneren of juist stimuleren, zodat er vertrouwen ontstaat. Als we de analogie doortrekken, dan valt te verwachten dat er ook sprake is van cultureel bepaalde criteria voor betrouwbaarheid en van cultureel bepaalde tolerantiegrenzen voor vertrouwen. Bij culturele betrouwbaarheidsnormen kan in het algemeen worden gedacht aan criteria op het gebied van regelmaat, redelijkheid, efficiëntie, voorspelbaarheid, netheid, discipline, fatsoen, verantwoordelijkheid, vriendelijkheid, authenticiteit, eerlijkheid, rechtvaardigheid, respect, liefdadigheid, vrijgevigheid en andere vormen van onbaatzuchtigheid (vgl. Sztompka 1999, Braithwaite 1998). De culturele tolerantiegrenzen voor vertrouwen bepalen in hoeverre de specifieke criteria voor betrouwbaarheid die binnen een gemeenschap dominant zijn, geschonden mogen worden zonder dat daar sociale sancties aan worden verbonden. Deze criteria en de tolerantiegrenzen fungeren als gedeelde informele externe gedragsregulators die verankerd zijn in het collectieve geheugen, het sociaal bewustzijn, of het moreel bewustzijn van een familie, een groep, een organisatie, een netwerk, of een land.

De vraag is hoe deze culturele vertrouwensnormen ontstaan. De productie van culturele vertrouwensnormen is op te vatten als een constante wisselwerking tussen waarden, rituelen en symbolen en de onderliggende sociale relaties waarin ze betekenis krijgen. Volgens Thompson et al. (1990) genereren sociale relatiepatronen een onderscheidende manier om naar de wereld te kijken, terwijl zo'n visie een bepaalde manier van samenleven legitimeert en ook sanctioneert. Gedeelde waarden en overtuigingen enerzijds en sociale relaties

anderzijds, vormen derhalve elkaars essentiële voorwaarde: ze zijn wederkerig en wederzijds versterkend. De manier waarop binnen deze wederkerige relaties vertrouwensnormen geproduceerd worden is niet eenduidig te bepalen, omdat er in de onderliggende wisselwerking geen causale prioriteit is aan te geven (vgl. Thompson et al 1990). Binnen deze wisselwerking is echter wel een terugkoppelingsmechanisme te onderscheiden (Sztompka 1999: 132). Dit kan door bijvoorbeeld de culturele vertrouwensnormen in een land als uitgangspunt te nemen. Deze normen beïnvloeden de persoonlijke attitudes over betrouwbaarheid en de persoonlijke tolerantiegrenzen voor vertrouwen, via socialisatie in diverse gemeenschappen zoals het gezin, de vereniging, een dorp of een stad. Door een afstemmingsproces van persoonlijke ervaringen en attitudes tussen vele individuen binnen hun gemeenschappen veranderen op de lange duur de dieperliggende waarden omtrent betrouwbaarheid en daarmee veranderen ook de culturele vertrouwensnormen. Deze aangepaste normen werken door via socialisatieprocessen, waarmee een volgend terugkoppelingsproces in werking treedt. Dit terugkoppelingsmechanisme biedt in algemene zin een verklaring voor het ontstaan van culturele vertrouwensnormen. Niet alle gemeenschappen kenmerken zich echter door een breed gedeelde set aan culturele vertrouwensnormen. Denk bijvoorbeeld aan Sicilië waar tussen mensen veel wantrouwen heerst onder druk van de zwijgplicht (*omerta*) van de maffia. In de praktijk blijkt dat de reikwijdte van culturele vertrouwensnormen sterk varieert tussen gemeenschappen.

De reikwijdte van culturele vertrouwensnormen staat centraal bij Fukuyama (1995). Hij relateert de reikwijdte van culturele vertrouwensnormen aan hun productie binnen families respectievelijk vrijwillige associaties. In landen waar de familie als associatievorm domineert, zoals in Taiwan, Hong Kong, China, Frankrijk en de zuidelijke regio's in Italië, is doorgaans sprake van zwakke vrijwillige associaties. Omdat mensen zich richten op de familie, vindt er veel minder interactie plaats met niet-familieleden. Een gevolg hiervan is dat men relatief weinig sociaal kapitaal⁶ vergaart en dat er minder snel culturele vertrouwensnormen ontstaan die de gemeenschap van de familie overstijgen. In landen waar vrijwillige associaties bloeien, zoals in Japan, Duitsland en (in afnemende mate⁷) de Verenigde Staten, interacteren mensen met een veel breder netwerk van medemensen. Volgens Putnam (1993) leren mensen in vrijwillige associaties om 'vreemde' mensen te vertrouwen en om wederkerigheid in hun gedrag te leggen als anderen hen vertrouwen. Het gevolg hiervan is dat ze ook buiten hun associaties anderen gemakkelijker gaan vertrouwen, omdat ze beschikken over wat Putnam (2000) typeert als *bridging social capital*. De logica hierachter is volgens Levi (1998: 85) dat individuen leren dat samenwerking loont en er ook in andere situaties voor kiezen om te vertrouwen, ook als ze over weinig informatie beschikken.

Dit proces wordt volgens Fukuyama (1995) versterkt door culturele mechanismen voortkomend uit religie, traditie, of politieke cultuur. Deze factoren kunnen echter ook het omgekeerde effect teweeg brengen. Fukuyama betoogt bijvoorbeeld dat het Chinese Confucianisme en de Zuid-Italiaanse absolutistische monarchie de familie als dominante associatievorm hebben versterkt ten faveure van vrijwillige associaties. Gevolg hiervan was, dat zich buiten families slechts mondjesmaat de eerder geschetste feedbackmechanismen voordeden, waardoor zich nauwelijks breder gedeelde culturele vertrouwensnormen konden ontwikkelen. Dit patroon doet zich volgens Galjart (2003) ook voor in ontwikkelingslanden. Omdat men weet dat persoonlijke relaties het beste werken, blijft men louter vertrouwen geven aan familie en bekenden. Als gevolg hiervan blijft er veel wantrouwen in de bedoelingen van onbekenden bestaan. Er ontstaan hierdoor *barriers of distrust*, die niet alleen de ontwikkeling van bredere culturele vertrouwensnormen beperken, maar ook het vermogen om op innovatieve wijze tot samenwerking met vreemden te komen.⁸ Als Bhaskar bijvoorbeeld gewend is om vooral zaken te doen met familieleden of met leden van zijn eigen kaste, dan is de kans gering dat hij überhaupt met Alex in contact komt. De barrière om 'vreemden' te vertrouwen is in dat geval te hoog. Dit wordt bevestigd door onderzoek van Buchan et al. (2002) die met een sociaal experiment aantonen, dat weerstand om zaken te doen sterk bepaald wordt door culturele oriëntaties. Mensen uit individualistische culturen (zoals uit Europa of de VS) bewegen zich makkelijker tussen groepen dan mensen uit collectivistische culturen. De collectivisten richten zich vooral op vertrouwen binnen vrienden- en familiekring, terwijl de individualisten meer en vooral ook verschillende mensen vertrouwen.

De verschillen in reikwijdte van culturele vertrouwensnormen laten zien dat de onderliggende afstemmingsprocessen eindig zijn en dat er tussen gemeenschappen sterke verschillen bestaan in dominant aanwezige culturele vertrouwensnormen. Bovendien bestaan er sterke verschillen in de mate waarin vertrouwensculturen überhaupt een rol spelen bij de beïnvloeding van gedrag. Deze variatie kan op twee manieren verklaard worden.

Ten eerste kan de invloed van culturele vertrouwensnormen op individueel gedrag sterk afhangen van de mate waarin binnen een gemeenschap effectieve sociale controle mogelijk is. Op het moment dat er geen sancties of stimuli zijn verbonden aan informele normen zoals verantwoordelijkheid of rechtvaardigheid, voelen sommige leden van de gemeenschap zich minder geremd. Culturele vertrouwensnormen worden echter zeer effectief zodra er sprake is van sterke sociale controle- of sociale sanctiemechanismen. In zo'n situatie zijn culturele vertrouwensnormen op te vatten als een vorm van normatieve macht (Galjart 2003) waarop men zich kan verlaten als men met een ander gaat samenwerken, omdat men weet dat de

ander zich aan de ongeschreven regels zal houden op gevaar van sociale sancties zoals uitsluiting. Dergelijke situaties komen voor in zeer gesloten netwerken, binnen zeer traditionele dorpsgemeenschappen en binnen zeer hechte families. Een bekend voorbeeld hiervan zijn de Joodse diamanthandelaren in New York en in Antwerpen (Wechsberg (1966, geciteerd bij Buskens 1999: 4). Door de werking van sociale controle- en sociale sanctiemechanismen kunnen deze handelaren zich voor hun economische samenwerking op vertrouwensnormen verlaten. Het handelsnetwerk van de Maghribi's in de elfde eeuw in het gebied rond de Middellandse Zee is een voorbeeld van een normatieve macht waarbij het netwerk compenseert voor het gemis van een goed functionerend rechtsstelsel (Greif 1989, 1993, 1994, 2000). In de verschillende havensteden bevonden zich Maghribi koopmannen die als een gesloten netwerk opereerden. Ze handelden in beginsel alleen binnen de groep. Opvallend was de toepassing van de *grim norm*. Als een handelaar in de fout ging, werd deze het slachtoffer van een collectief opgelegde straf. Vaak kwam daarbij niet alleen de economische maar ook de sociale status van de beschuldigde handelaar in het geding. Een hedendaags voorbeeld is de Algerijnse sekte van de Mozabieten. Dit is een islamitische sekte waarvan de leden er een geolied handelsnetwerk op nahouden. Arbeid geldt als een religieuze plicht, verder is soberheid geboden. De Mozabieten hebben solidariteit en hard werken hoog in hun vaandel staan. Ook binnen dit netwerk speelt sociale controle een grote rol bij het nakomen van afspraken. Als gevolg van culturele vertrouwensnormen en de daarop ingerichte sociale controle- en sanctiemechanismen durven de Mozabieten elkaar grote geldbedragen in bewaring te geven, zonder daar een reçu voor te ontvangen (NRC 27-6-2002). Een laatste voorbeeld van normatieve macht binnen netwerken is te vinden bij overzeese, zeer gesloten Chinese handelsnetwerken (Rauch 2001). Ook binnen deze netwerken is een soort *grim norm* of normatieve macht van toepassing, omdat bij bedrog het gehele Chinese netwerk af zal zien van verdere handel met de betrokkene. Deze manier van samenwerken wordt veel effectiever geacht dan de dreiging van een juridische procedure (zie ook Weidenbaum en Hughes 1996).

Bovengenoemde voorbeelden zijn niet exemplarisch voor de meeste handelsnetwerken. Zulke gesloten netwerken hebben namelijk een belangrijk nadeel: er dreigt verstarring in het netwerk. Er wordt te weinig contact gezocht met handelaren buiten het netwerk zodat zakenkansen verloren gaan. In de woorden van Putnam (2000), er is (te) veel *bonding social capital* – er zijn hechte banden tussen de leden van een beperkte groep – maar er is (te) weinig *bridging social capital* – banden tussen verschillende groepen. Een tweede gevaar is dat het systeem verhindert dat er institutionele vooruitgang plaatsvindt. Als een systeem goed lijkt te werken, zullen er weinig stemmen opgaan om het te veranderen, maar dit kan ertoe leiden dat men nieuwe institutionele ontwikkelingen mist (vgl. Greif 1994: 937). Voor

een efficiënt functionerend netwerk zal daarom steeds gezocht moeten worden naar de optimale mix van vertrouwensmechanismen. Dit komt ook naar voren uit een onderzoek door Schmitz (1999). Hij laat zien hoe vertrouwen zich heeft ontwikkeld in twee industriële clusters, die hun basis hebben in ontwikkelingslanden, maar het grootste deel van hun export naar Noord-Amerika en Europa zien gaan. Zijn belangrijkste conclusie is, dat het vertrouwen in eerste instantie was gebaseerd op sociaal-culturele banden tussen de bedrijven in het netwerk, terwijl gaandeweg rationele elementen van vertrouwen dominanter werden vanwege bewuste investeringen in transacties tussen bedrijven. Dit neemt echter niet weg dat sociaal-culturele vertrouwenselementen van betekenis bleven voor het onderhouden van het netwerk.

Ten tweede kan de invloed van culturele vertrouwensnormen op individueel gedrag variëren als gevolg van de individuele gevoeligheid voor statusoverwegingen. Het effect van sociale controle op individueel gedrag moet niet worden overdreven. Veel interacties tussen mensen vinden plaats in grote anonieme arbeidsorganisaties, in relatief open netwerken en in anonieme steden, waarin nauwelijks effectieve sociale controle mogelijk is. Via individuele statusoverwegingen zoals gevoelens van trots op een bepaalde gemeenschap en het respect dat een persoon binnen een bepaalde gemeenschap geniet, kunnen culturele vertrouwensnormen ook een sanctionerende dan wel stimulerende werking op het gedrag hebben (vgl. Tyler 1998: 282). De mate waarin personen zich door overwegingen van trots en respect laten leiden, beïnvloedt de mate waarin ze zich conformeren aan groepsregels. Te verwachten valt dat trots en respect fungeren als statusmechanismen, die ook van invloed zijn op de mate waarin een persoon zich conformeert aan culturele vertrouwensnormen.

3 DE COMPLEXE INVLOEDEN OP VERTROUWEN

De verschillende perspectieven op vertrouwen in de vorige paragraaf laten zien dat het ontstaan van vertrouwen zowel in conceptuele als analytische zin een uiterst complexe materie vormt. Uit het materiaal rijst een beeld van vertrouwen tussen individuen als product van relationele en rationele afwegingen, dat niet exclusief tot stand komt op basis van volledige calculatie (vgl. Levi 1998: 79). Bovendien blijkt uit het materiaal dat het ontstaan van vertrouwen onlosmakelijk verbonden is met formele en informele instituties die het gedrag van individuen beïnvloeden en vice versa. Om meer greep te krijgen op de complexiteit die achter deze verbanden schuilt, ontwikkelen wij in deze paragraaf eerst een ordening tussen de verschillende perspectieven met behulp van een vertrouwenstypologie. Vervolgens tonen we de samenhang tussen de onderdelen van deze typologie aan met behulp van een aantal resultaten uit empirisch onderzoek.

3.1 Invloeden op vertrouwen en vertrouwensmechanismen: een typologie

Om ordening aan te brengen in de vele factoren die het ontstaan van vertrouwen beïnvloeden, is het onontkoombaar om te werken met een multidimensionale vertrouwenstypologie die de verschillende perspectieven uit de vorige paragraaf met elkaar combineert. Op zich is het werken met dimensies bij het typeren van vertrouwen niet nieuw. Sinds de jaren negentig van de vorige eeuw wordt in bedrijfskundige en organisatiekundige literatuur regelmatig met dimensies van vertrouwen gewerkt (zie voor een kort overzicht Braithwaite 1998: 51). Meestal wordt hierbij echter uitgegaan van één dimensie, namelijk de vertrouwensgrondslag, waarop vervolgens twee aspecten van vertrouwen worden onderscheiden. Dit leidt tot conceptuele vertrouwensdichotomieën zoals bijvoorbeeld *fragile* en *resilient* vertrouwen (Ring 1997), of calculatief en moreel vertrouwen, zoals wij dat eerder hebben toegepast (WRR 2003: 100). Met behulp van dit soort dichotomieën wordt echter de complexiteit rond het ontstaan van vertrouwen te sterk gereduceerd, omdat de verschillende niveaus waarop dit proces zich afspeelt niet expliciet worden geïdentificeerd. Geïnspireerd door Nooteboom (2002) construeren wij daarom een typologie die uit twee dimensies bestaat: het vertrouwensniveau en de vertrouwensgrondslag. Deze twee dimensies zijn op hun beurt verder onder te verdelen in het individuele (persoonlijke) en het institutionele (bovenpersoonlijke) niveau (vgl. Cohen 1999 en Nooteboom 2002) en de formele en informele grondslag (vgl. Den Butter en Mosch 2002, 2003b). Door niveaus en grondslagen met elkaar te verbinden, creëren we een vertrouwenstypologie die vier soorten invloeden op het ontstaan van vertrouwen en hun onderliggende vertrouwensmechanismen identificeert. Het gaat om respectievelijk instrumentele, sociale, systemische en normatieve invloeden. Iedere invloed en de bijbehorende vertrouwensmechanismen zijn, soms onder een andere noemer, waarneembaar in de verschillende perspectieven op vertrouwensmechanismen van paragraaf 2.

3.1.1 Het individuele niveau

Op het individuele niveau is het ontstaan van vertrouwen vooral gerelateerd aan de intenties en de competenties van personen. Hierbij gaat het om het ontwikkelen van vertrouwen ‘in’ een persoon (vgl. Nooteboom 2002).⁹ Het gaat om concrete verwachtingen, persoonlijke criteria voor betrouwbaarheid en tolerantiegrenzen voor vertrouwen, die tezamen de afwegingen bij het ontstaan van vertrouwen beïnvloeden. Vertrouwen is op dit niveau een relationeel product, dat ontstaat uit een mix van formele en informele vertrouwensmechanismen. Hierbij spelen zowel instrumentele als sociale invloeden een rol. Beide soorten invloeden worden hieronder kort toegelicht.

Figuur 2. Typologie van invloeden op vertrouwen en bijbehorende vertrouwensmechanismen.

		Vertrouwensgrondslag	
		Formeel <----->	Informeel
Vertrouwensniveau	Individueel <-----> Institutioneel	Systemisch	Normatief
		Aansprakelijkheid	Sociale controle Sociale sancties Status
		Reputatie	Vertekening Informalisering Tolerantie Satisficing Basisvertrouwen
		Instrumenteel	Sociaal
		Zelfbeperking Prestaties	

Bewerking van Schuyt en Verhoeven (2003).

Instrumentele invloeden op het ontstaan van vertrouwen spelen op individueel niveau en zijn formeel van aard. Het gaat veelal om berekenende en beredeneerde afwegingen, waarbij op basis van rationele calculaties de kansen op winst en verlies worden ingeschat. Instrumentele invloeden werken beter naarmate er meer ‘harde’ informatie beschikbaar is over de mogelijke gevolgen van het vertrouwen in een andere persoon. Verwachtingen over wederkerig gedrag van de ander in de toekomst zijn bepalend voor de mate waarin instrumentele afwegingen het ontstaan van vertrouwen beïnvloeden. Tyler (1998: 280, 2001: 301-302) toont met empirisch onderzoek aan dat instrumentele afwegingen een reëel aspect vormen van het persoonlijke vertrouwensrepertoire. Op basis van deze bevindingen is het logisch dat de belangrijkste instrumentele vertrouwensmechanismen allemaal formeel van aard zijn. Het gaat bijvoorbeeld om sanctiegerichte prestatiemechanismen (gijzelaars, onderpanden, borgsommen) of om beloningsgerichte prestatiemechanismen (bonussen). Het gaat ook om zelfbeperkingsmechanismen via intermediairs (certificering, keurmerken en kredietbrieven) (zie par. 2.2).

Sociale invloeden op het ontstaan van vertrouwen spelen eveneens op individueel niveau, maar zijn informeel van aard. Ze zijn vooral van belang op het moment dat individuen elkaar al persoonlijk kennen, of naarmate ze door de tijd heen een hechtere relatie met elkaar ontwikkelen. Sociaal vertrouwen is derhalve een relationeel product waarvoor empathie, liefde, vriendschap, identificatie en gewoonte een belangrijke grondstof vormen (Putnam 1993, Fukuyama 1995, Patterson 1999, Nooteboom 2002). Harde informatie, zoals bij

instrumentele afwegingen, speelt bij sociale afwegingen nauwelijks een rol. Uit het hierboven al gememoreerde onderzoek van Tyler (1998: 280-286, 2001: 302) blijkt dat sociale afwegingen eveneens een reëel aspect vormen van het persoonlijke vertrouwensrepertoire. Bij deze invloed op het ontstaan van vertrouwen horen vertrouwensmechanismen die informeel van aard zijn zoals basisvertrouwen, *satisficing* (vertrouwensheuristiek, *typecasting*), tolerantiemechanismen, informaliseringsmechanismen en vertekeningssystemen (cognitieve dissonantie) (zie par. 2.3).

3.1.2 Het institutionele niveau

Op het institutionele niveau zijn de bronnen van vertrouwen ongrijpbaarder dan op het individuele niveau. Hierbij gaat het niet om afwegingen over vertrouwen 'in' een persoon, maar bijvoorbeeld wel om afwegingen over de werking van een formele institutie, zoals een rechtssysteem (vgl. Nooteboom 2002). Als deze afwegingen positief uitvallen ontstaat er vertrouwen 'op' een institutie en de sanctionerende werking die daarvan uitgaat op individueel gedrag. Dit geldt ook voor informele instituties, zoals culturele vertrouwensnormen. Het vertrouwen 'op' formele en informele instituties ontstaat, omdat we ervan uitgaan dat anderen ook 'op' de bijbehorende normen zullen vertrouwen en normconform gedrag zullen vertonen. Vertrouwen 'op' is derhalve te beschouwen als een interveniërende variabele op het individuele niveau. In deze betekenis onderscheiden wij vertrouwen 'op' aan de hand van systemische en normatieve invloeden op het ontstaan van vertrouwen tussen individuen.

Systemische invloeden (vgl. Luhmann 1979, Bachmann 2001) op het ontstaan van vertrouwen zijn gelegen in de formele omgevingscondities die mensen tot positieve afwegingen brengen over toekomstig gedrag van de meeste medemensen. Wanneer men uit kan gaan van de werking van het contractenrecht en de handhaving daarvan door de rechterlijke macht, leveren deze formele instituties bijvoorbeeld extra materiële prikkels voor rationeel handelende personen. Een schending van de overeenkomst kan immers worden gevolgd door juridische sancties. Formele aansprakelijkheidsmechanismen, zoals boeten, dwangsommen, verplichte uitvoering en gevangenneming, dragen bij aan de positieve afweging van de betrouwbaarheid van zakenpartners. Ook netwerken kenmerken zich door systemische invloeden op het ontstaan van vertrouwen, omdat reputatiemechanismen daarbinnen een materiële ondersteunende prikkel bieden om betrouwbaar gedrag te vertonen (zie par. 2.4). Een goede reputatie is immers waardevol, omdat deze kansen op toekomstige transacties verhoogt (Buskens 1999, Greif 2000 en Rauch 2001). Wij hebben het reputatiemechanisme in figuur 2 in het midden getekend, omdat netwerken eigenlijk zijn op te vatten als structuren die zich tussen het institutionele en het individuele niveau bevinden.

Normatieve invloeden op het ontstaan van vertrouwen zijn verbonden met culturele vertrouwensnormen en de gemeenschappen waaruit ze ontspringen. Het gaat om culturele normen voor betrouwbaar gedrag en voor de tolerantiegrenzen waarbinnen men hier van af mag wijken. Deze normen worden door personen als extern gegeven beschouwd. Er ontstaat vertrouwen op basis van gedeelde waarden, normen, gewoonten en identiteiten die individuen na verloop van tijd als gevolg van socialisatie binnen het gezin, de school en andere organisaties in de *civil society* met elkaar opbouwen (Cohen 1999, Putnam 1993 & 2000, Fukuyama 1995). De reikwijdte van deze normen kan sterk variëren tussen gemeenschappen, afhankelijk van de organisatiegraad van bijvoorbeeld vrijwillige associaties. Verder kan de invloed van deze normen op gedrag sterk variëren, afhankelijk van sociale controlemechanismen, sociale sanctiemechanismen (bijvoorbeeld sociale uitsluiting binnen een netwerk of gemeenschap) en van statusmechanismen zoals trots en respect (zie par. 2.5).

3.2 Samenhang tussen vertrouwensmechanismen

De typologie van figuur 2 is op te vatten als een analytisch kader dat de verschillende vertrouwensmechanismen onderscheidt en ordent. Deze mechanismen hangen in de praktijk vaak nauw met elkaar samen. Wij geven dit in figuur 2 aan door het vertrouwensniveau en de vertrouwensgrondslag als glijdende schalen te beschouwen waarbij samenhang tussen mechanismen optreedt. Het analytisch onderscheid van figuur 2 biedt derhalve aanknopingspunten om de mechanismen die het ontstaan van vertrouwen beïnvloeden op hun onderlinge samenhang te onderzoeken. De concrete verbanden tussen de mechanismen bieden empirische puzzels waar in toenemende mate onderzoek naar wordt verricht. Hiervan geven we enkele voorbeelden. Vervolgens gaan we kort in op een aantal procesmatige aspecten van het ontstaan van vertrouwen.

3.2.1 Empirische voorbeelden van samenhang tussen vertrouwensmechanismen

Bij het bespreken van de empirische voorbeelden van samenhangen tussen verschillende vertrouwensmechanismen, doorkruisen we op verschillende manieren de cellen van figuur 2. We beginnen met de verbanden tussen de formele en informele vertrouwensgrondslagen per niveau.

Tussen de formele en informele vertrouwensgrondslagen op het individuele niveau zijn duidelijke verbanden waarneembaar. Verschillende onderzoeken van de al eerder aangehaalde sociaal-psycholoog Tyler (1998, 2001) naar de invloed van vertrouwen op het eerbiedigen van gezag, laten zien dat in de verhoudingen tussen personen bij het ontstaan van vertrouwen zowel sprake is van instrumentele als van sociale afwegingen. Beide vormen

van vertrouwen zijn empirisch duidelijk van elkaar te onderscheiden, maar ze sluiten elkaar niet uit. Sterker nog, Tyler (2001: 302) stelt dat een benadering van vertrouwen die zich exclusief richt op een van beide soorten afwegingen, geen adequate verklaring kan bieden voor de vertrouwensdynamiek die de attitudes, motieven en het gedrag van individuen jegens gezagsvormen kenmerkt. De mate waarin instrumentele of sociale afwegingen een rol spelen varieert echter wel. Sociale afwegingen zijn vooral van belang binnen bestaande relaties, terwijl instrumentele afwegingen overheersen in situaties met vreemden (Tyler 1998: 287). Deze bevindingen van Tyler hebben gevolgen voor de manier waarop we bijvoorbeeld het ontstaan van vertrouwen bij economische activiteiten analyseren, omdat problemen van onvolledige informatie die zich voordoen bij instrumentele vertrouwensmechanismen vaak worden opgelost door sociale vertrouwensmechanismen.

Ook tussen de formele en informele vertrouwensgrondslagen op het institutionele niveau bestaat samenhang. Rechtssystemen en vormen van normatieve macht blijken sterk op elkaar aan te sluiten. Uit onderzoek van Bachmann (2001) naar de werking van het Britse en Duitse contractrecht blijkt bijvoorbeeld dat het Britse systeem sterk gedereguleerd is, waardoor coördinatie op persoonlijk niveau moet plaatsvinden. Dit zorgt ervoor dat individuele contractanten meer op hun onderlinge contract als vertrouwensbasis zijn aangewezen. Britten baseren hun vertrouwen voornamelijk op sociale vertrouwensmechanismen en op zelfbeperkings- en prestatiemechanismen (Bachmann 2001). Tegelijkertijd maakt dit gegeven hen afhankelijker van normatieve vertrouwensmechanismen om contracten te laten functioneren. Het Duitse systeem is veel formalistischer, omdat collectieve coördinatiemechanismen juist wel sterk ontwikkeld zijn. Collectieve en individuele belangen worden duidelijker binnen het formele rechtssysteem tegen elkaar afgewogen, met als gevolg dat vooral de collectieve waarborgen van het rechtssysteem bijdragen aan het ontstaan van vertrouwen (zie ook Lane en Bachmann 1997). Duitsers baseren hun vertrouwen derhalve voornamelijk op aansprakelijkheidsmechanismen (Bachmann 2001). Men is daardoor veel minder sterk aangewezen op normatieve vertrouwensmechanismen om het individuele gedrag te reguleren.

Uit het vorige voorbeeld blijkt al dat het nauwelijks mogelijk is om invloeden op individueel niveau op gedrag te scheiden van de invloeden van formele instituties. De manier waarop in rechtssystemen met de werking van contracten wordt omgegaan blijkt bijvoorbeeld al zeer bepalend voor het vertrouwen dat op het individuele niveau tussen handelaren ontstaat. Zoals hierboven gesteld, bestaan tussen het Britse en het Duitse rechtssysteem grote verschillen, onder andere in de wijze waarop door individuen tegen contracten wordt aangekeken. Volgens Bachmann (2001) is in het Britse recht het contract dat tussen twee

individueel gesloten wordt 'heilig'. Het recht is er om het individu tegen collectieve machten (de staat) te beschermen. De rechter gaat daarom uit van de autonomie van de partijen en baseert zich bij zijn beraadslaging – wanneer er een geschil tussen A en B is gerezen – in beginsel alleen op wat in het contract staat. Daarentegen heeft het Duitse (net als het Nederlandse) rechtssysteem, naast de contractuele bepalingen, ook oog voor algemeen erkende rechtsbeginselen. Het zakenrecht is niet primair bedoeld om individuen te beschermen die alleen bezig zijn hun eigen belangen te behartigen. Wanneer in het contract bepalingen staan die indruisen tegen de algemene rechtsbeginselen, concludeert de Duitse rechter dat partijen in redelijkheid niet tot zo'n bepaling hebben kunnen komen. Hij is dan zelfs bereid zo'n bepaling opzij te schuiven ten gunste van zo'n algemeen rechtsbeginsel. In tegenstelling tot het Engelse recht kan wat partijen met elkaar hebben afgesproken dus op het tweede plan komen. Wanneer zich de situatie voordoet dat A machtiger is dan B en daarom een zeer gunstig contract voor zichzelf kan afdingen, zal de Britse rechter geneigd zijn deze ongunstige bepaling voor B ten uitvoer te leggen, terwijl zijn Duitse collega op heronderhandelingen zal aansturen. Dit laatste bevordert het vertrouwen dat Duitse zakenlieden mogen stellen in samenwerkingsverbanden met andere ondernemingen en vormt daarmee een rem op opportunistisch handelen. Het sterk ontwikkelde institutioneel vertrouwen in Duitsland hoeft overigens niet altijd tot voordeel te leiden bij het opbouwen van zakelijke relaties. Volgens Bachmann (2001: 354) kampen mensen die gewend zijn om zaken te doen in een context die sterk bepaald wordt door institutionele gebruiken en regels, met grote aanpassingsproblemen wanneer ze in het buitenland zaken gaan doen. In een dergelijke situatie hebben de Britten er wellicht voordeel bij, dat ze 'getraind' zijn in het opbouwen van vertrouwensrelaties zonder sterke formele institutionele invloeden.

Hiermee zijn we aangeland bij verbanden tussen informele institutionele invloeden en het ontstaan van vertrouwen op individueel niveau. Op dit punt ligt er een duidelijke parallel met de invloed van formele instituties zoals Bachmann die beschrijft. In het werk van Putnam (1993, 2001) wordt gesteld dat mensen die zich binnen kleine, gesloten gemeenschappen bevinden en zich door de normen binnen die gemeenschappen laten leiden, moeite zullen hebben om vertrouwen met 'vreemden' op te bouwen. Dit komt omdat zij vooral beschikken over *bonding social capital*. Daar staat tegenover dat mensen die in lossere vormen van gemeenschap leven met minder groepsspecifieke normen meer open staan voor andere mensen, doordat zij beschikken over *bridging social capital*. Zij zullen sneller in staat zijn om anderen te vertrouwen, omdat zij niet belemmerd worden door knellende vormen van normatieve macht die bijvoorbeeld wel kunnen gelden in gesloten gemeenschappen en netwerken (zie par. 2.5). Normatieve vertrouwensmechanismen kunnen dus specifiek gericht zijn op kleine groepen, maar ze kunnen ook zeer breed van toepassing zijn, omdat ze

bijvoorbeeld in een hele samenleving gelden. Uit micro-economische gedragsexperimenten¹⁰ blijkt bijvoorbeeld dat deelnemers gedrag vertonen dat op basis van puur instrumentele overwegingen niet voor de hand ligt. In plaats van te kiezen voor de meest instrumentele gedragsopties, blijken deelnemers vaak coöperatieve oplossingen te kiezen. Verschillende onderzoekers concluderen dat het gedrag van hun deelnemers wordt beïnvloed door sociale normen zoals eerlijkheid, wederkerigheid en gelijkheid, zodat positieve afwegingen van betrouwbaarheid en uiteindelijk vertrouwen resulteren. Deze uitkomst blijkt vrij consistent bij experimenten gehouden in verschillende landen, met lage tot hoge mogelijke opbrengsten, bij verschillende bevolkingsgroepen, enzovoort (zie onder anderen Berg, Dickhaut en McCabe 1995; Camerer en Thaler 1995; Cameron 1999; Fehr en Gächter 2000; Ostrom 2000). Te verwachten valt dat deze normen het gedrag van de deelnemers verschillend beïnvloeden via de mate waarin zij in het dagelijks leven zijn blootgesteld aan normatieve vertrouwensmechanismen zoals sociale controle, sociale sancties of statusoverwegingen.

De empirische voorbeelden vormen tezamen een sterke indicatie dat een samenhang van mechanismen op verschillende niveaus het ontstaan en voortbestaan van vertrouwen beïnvloedt. Dit gebeurt echter in concrete interactieprocessen.

3.2.2 Procesmatige aspecten bij het ontstaan van vertrouwen

Binnen de economie, de economische sociologie en de bedrijfskunde wordt veel aandacht besteed aan de wijze waarop vertrouwen zich ontwikkelt tussen handelaren of bedrijven die met elkaar gaan samenwerken. De meeste onderzoeken richten zich op de opbouw van vertrouwen in samenwerkingsrelaties tussen individuele bedrijven of tussen netwerkpartners. Hierbij wordt veelal een complementaire benadering van vertrouwen gehanteerd. Deze benadering heeft als uitgangspunt, dat er binnen samenwerkingsrelaties altijd eerst sprake is van instrumenteel vertrouwen en dat zich pas na verloop van tijd sociale vertrouwensaspecten ontwikkelen (zie bijvoorbeeld Lindenberg 2000).¹¹ Zonder instrumenteel vertrouwen – of in zijn termen: zonder het wegnemen van gelegitimeerd wantrouwen – is geen sociaal vertrouwen mogelijk. Een belangrijke veronderstelling binnen de complementaire benadering is dat de aanvulling van instrumentele invloeden door sociale invloeden op het ontstaan van vertrouwen in drie stadia verloopt. Volgens Nooteboom (2002: 108) is er eerste sprake van een stadium van beheersing, in afwezigheid van vertrouwen; daarna van beoordeling van grenzen van betrouwbaarheid en het vaststellen van tolerantiegrenzen van vertrouwen; en tenslotte van het stadium van verwijding van tolerantiegrenzen op basis van identificatie.

Een schoolvoorbeeld van deze drie stadia is te vinden in een onderzoek van Ratnasingam (2001), die het ontstaan van vertrouwen heeft onderzocht tussen bedrijven die gaan samenwerken op het gebied van *business to business* (B2B) e-commerce. Zij onderscheidt drie fasen in de opbouw van vertrouwen. In de eerste fase focussen de partijen voornamelijk op allerlei instrumentele gedragsmechanismen. Er wordt veel tijd besteed aan de competentie van de andere partij om de technologie dusdanig toe te passen dat de beoogde economische en organisatorische resultaten worden bereikt (prestatiemechanisme). Er worden veeleisende kwaliteitsstandaarden en procedures gehanteerd. Dit heeft tot doel om de foutmarges in de toepassing van de technologie alsmede externe veiligheidsrisico's te beperken. In de tweede fase zijn eveneens overwegend instrumentele gedragsmechanismen in het spel, hoewel ze een routinematiger karakter krijgen. De partners letten met name op de consistentie en competentie van de wederzijdse prestaties (reputatiemechanisme). Als de prestaties voortdurend goed zijn, dan leidt dit tot een wederzijds beeld van geloofwaardigheid en betrouwbaarheid. Partners gaan opener met elkaar communiceren en zijn bereid om meer informatie met elkaar te delen. Bovendien focussen zij meer op routinematige aspecten van het gedrag, zoals eerlijkheid en voorspelbaarheid (tolerantie- en *satisficing*-mechanisme). In de derde fase richt de opbouw van vertrouwen zich nog sterker op de relationele en sociaal-culturele vertrouwensmechanismen. Wederzijdse welwillendheid en inschikkelijkheid kenmerken het vertrouwen. Dit uit zich in gezamenlijke investeringen, groei van het volume e-commerce transacties en de versoepeling van formele regels zoals het naleven van strikte deadlines (informaliseringsmechanisme). De strategische opbrengsten van de samenwerking op de lange termijn komen centraal te staan. In deze fase ontwikkelen de partners op basis van onderlinge identificatie als het ware een gemeenschappelijke handelscultuur met bijbehorende sociale controle- en sanctiemechanismen.

Vergelijkbare ontwikkelingsfasen in de opbouw van vertrouwen tussen bedrijven zijn waarneembaar in onderzoek van Cooray en Ratnatunga (2001) naar samenwerking tussen een Japans en een Australisch bedrijf. Bovendien zijn vergelijkbare patronen waarneembaar bij netwerkvorming (zie Casson 1997, Ebers 1997 en Ring 1997).

De drie stadia treden volgens Nooteboom (2002: 109-114) niet altijd op, omdat men er niet altijd aan toekomt om een samenwerkingsrelatie uit te bouwen. Hij concludeert dan ook dat het proces waarin vertrouwen ontstaat een chaotisch proces is met een onvoorspelbaar verloop. Dit chaotische proces kan een totaal andere vorm aannemen dan dat van de opeenvolgende stadia van de complementaire benadering. Er kan namelijk sprake zijn van substitutie tussen formele en informele aspecten van vertrouwen. Deze redenering kan altijd twee kanten op werken, van informele naar formele grondslagen of vice versa.

Substitutie richting instrumentele en systemische invloeden op vertrouwen vindt plaats als het accent van een relatie zo sterk gelegd wordt op instrumentele en systemische coördinatiemechanismen (bijvoorbeeld door het afsluiten van gedetailleerde contracten en het streng controleren en handhaven daarvan) dat sociale aspecten van vertrouwen overbodig worden. Gedetailleerd uitgeschreven contracten kunnen er op drie manieren toe bijdragen dat sociaal vertrouwen wordt verminderd. Ten eerste leiden ze ertoe, dat partijen zich bij de uitvoering van het contract meer bezighouden met enge interpretaties van de tekst in plaats van in de geest van het contract te handelen. Ten tweede heeft het uitschrijven van contracten om zoveel mogelijk eventualiteiten te voorkomen het gevolg, dat het 'spontaan' plegen van een gift bij een onvoorziene omstandigheid zich minder vaak zal voordoen. Het mechanisme van onderlinge giftenruil wordt juist vaak gezien als een bron van sociaal vertrouwen. Ten derde kan het expliciet rekening houden met allerlei vormen van opportunistisch gedrag tot twijfels leiden over de betrouwbaarheid van de handelspartner. Er ontwikkelen zich bijvoorbeeld geen informele betrouwbaarheidscriteria of tolerantiegrenzen voor vertrouwen; of deze ontwikkelen zich in eerste instantie wel, maar ze verdwijnen snel als de samenwerkingsrelatie verder geformaliseerd wordt. Er treedt een *crowding-out*-effect op, waarbij het hanteren van instrumentele vertrouwensmechanismen via beloningen of sancties het plichtsgevoel als bron van coöperatief gedrag ondermijnt (vgl. Tyler 1998: 290; Frey en Jegen 2001; Ostrom 2000: 147).

Substitutie richting sociale dan wel normatieve invloeden op vertrouwen komt voor als partijen elkaar op het woord kunnen geloven. De redenering is dat als er veel sociale invloeden op het vertrouwen tussen de partners bestaan, er geen andere garanties nodig zijn om de samenwerking in stand te houden. Deze situatie kan bijvoorbeeld ontstaan bij langdurige samenwerkingsrelaties in relatief gesloten en hechte netwerken. Eerder zagen we in paragraaf 2.5 de voorbeelden van de Joodse diamanthandelaren in New York en Antwerpen en van de Chinese handelsnetwerken. Er zijn ook voorbeelden te vinden waarbij sociale dan wel normatieve invloeden op vertrouwen binnen een netwerk compenseren voor het gemis van een goed functionerend rechtstelsel. Wederom in paragraaf 2.5 zagen we het historische voorbeeld van de handelsnetwerken van de Maghribi's en het hedendaagse voorbeeld van de Algerijnse sekte van de Mozabieten.

3.2.3 Tot slot

De empirische voorbeelden van de samenhang tussen de verschillende vertrouwensmechanismen en hun doorwerking in de verschillende invloeden op het ontstaan van vertrouwen, zijn niet los te zien van de procesmatige aspecten van het ontstaan van vertrouwen. Anders gezegd, de samenhang wordt bepaald door het proces waarin vertrouwen

ontstaat en de systemische en de sociaal-culturele contexten waarin dit proces zich afspeelt. Aandacht voor invloed van de context kan derhalve veel verhelderen bij concreet empirisch onderzoek naar het ontstaan van vertrouwen. Als aanzet hiertoe bepleiten wij daarom hieronder een contingentiebenadering van vertrouwen.

4 NAAR EEN CONTINGENTIEBENADERING VAN VERTROUWEN

De twee voorgaande paragrafen tonen de verschillende perspectieven op vertrouwensmechanismen die een rol spelen bij het ontstaan van vertrouwen en mogelijke samenhangen tussen deze perspectieven. De interactieprocessen bij de opbouw van samenwerkingsrelaties waarin vertrouwen ontstaat, lijken bepalend te zijn voor de vorm van samenhang die tussen de vertrouwensmechanismen wordt gevonden. Tegelijkertijd is niet alleen de opbouw van een relatie bepalend voor de samenhang tussen de mechanismen, maar speelt ook de institutionele context waarin een relatie ontstaat een grote rol. Daar waar deze context eenzijdig bepaald wordt door formele dan wel informele instituties, zullen instrumentele dan wel sociale aspecten binnen individuele relaties overheersen. In veel situaties zal echter geen sprake zijn van eenzijdige contextuele invloeden op het ontstaan van vertrouwen, maar van meervoudige invloeden waarbij formele en informele instituties op elkaar inwerken bij het stimuleren dan wel sanctioneren van individueel gedrag.

Gezien het grote aantal mechanismen dat het ontstaan van vertrouwen kan beïnvloeden en de nog grotere combinatie van samenhangen die zich daarbij voor kunnen doen, stellen wij voor om te komen tot een contingentiebenadering van vertrouwen. Deze benadering neemt de complexiteit van invloeden op het ontstaan van vertrouwen als uitgangspunt. De veronderstelling bij deze benadering is dat de precieze samenhang tussen de invloeden op het ontstaan van vertrouwen niet als een soort algemene wetmatigheid is aan te geven, omdat allerlei persoons- en contextgebonden factoren bepalend zijn voor de mate waarin sommige vertrouwensmechanismen het al dan niet ontstaan van vertrouwen stimuleren of juist verhinderen. Het is bijvoorbeeld niet in algemene zin te zeggen hoeveel harde informatie Alex over Bhaskar wil hebben, hoeveel harde garanties hij verlangt en in hoeverre hij sociale vertrouwensmechanismen toe zal passen om met de problemen van onvolledige informatie en van beperkte rationaliteit om te gaan. Het is bovendien niet in algemene zin te stellen welke invloed systemische en normatieve vertrouwensaspecten op deze afwegingen zullen hebben, omdat de formele en informele institutionele contexten waarbinnen zij zich bevinden sterk kunnen variëren.

Per onderzoeksobject of onderzoekscontext moet derhalve het aantal factoren hanteerbaar worden gemaakt, door op beredeneerde wijze vertrouwensmechanismen of zelfs complete

invloedssferen uit te sluiten. Dit kan door bijvoorbeeld eerst de context te beoordelen waarin het onderzoeksobject zich bevindt. Als een onderzoek zich bijvoorbeeld richt op de rol van vertrouwen bij handelsrelaties in Arabische landen, dan moet eerst worden bekeken of er sprake is van een goed functionerend rechtssysteem, alvorens er gefocust wordt op normatieve invloeden die het ontstaan en het voortbestaan van vertrouwen tussen handelspartners reguleren. In dit voorbeeld gaat het vooral om het uitsluiten van een complete invloedssfeer. Veel vaker is aannemelijk dat zowel instrumentele, sociale, systemische en normatieve invloeden actief zijn. In dat geval is er alleen een uitsluiting van specifieke vertrouwensmechanismen mogelijk. In sommige contexten spelen bijvoorbeeld informaliserings- of tolerantiemechanismen helemaal geen rol. Dit gebeurt bijvoorbeeld als er geen sprake is van een relatie die zich in de loop der tijd kan ontwikkelen. Een klant die via het internet een eenmalige aankoop doet, zal zich vooral focussen op de kwaliteit van het product en op de tevredenheid van andere klanten over de prestaties van de leverancier. Door steeds rekening te houden met het object van onderzoek en de context waarin dit object zich bevindt, kan een verantwoorde deconstructie worden gemaakt van relevante invloeden op het ontstaan van vertrouwen. Op basis van deze deconstructie kan een heldere samenhang worden gecreëerd tussen concepten, perspectieven en mechanismen die binnen een bepaalde context of binnen een bepaald soort relatie het ontstaan van vertrouwen domineren. Langs deze weg kan meer grip kan worden verkregen op de chaotische processen waarin vertrouwen ontstaat, zonder de onderliggende complexiteit zo sterk te reduceren dat een eenzijdig beeld van de werkelijkheid ontstaat. De door ons voorgestelde contingentiebenadering heeft daarbij als toegevoegde waarde dat inzichten uit verschillende wetenschappelijke disciplines sterk op elkaar betrokken worden, hetgeen bijdraagt aan een realistischer begrip van het ontstaan van vertrouwen.

De contingentiebenadering die wij bepleiten, is niet alleen toepasbaar op internationale handelsrelaties, maar biedt aanknopingspunten voor de analyse van vertrouwen binnen tal van andere relaties. Ter illustratie hiervan sluiten wij hieronder af met twee voorbeelden van andere soorten relaties die de complexiteit van op elkaar inwerkende vertrouwensmechanismen proberen te verdisconteren. Het gaat om vertrouwensrelaties tussen respectievelijk burgers en overheid, en tussen werknemer en werkgever.

Voorbeeld 1: vertrouwen tussen burger en overheid

In het WRR rapport *De toekomst van de nationale rechtsstaat* (2002: 108-109) is een van de meest opvallende ontwikkelingen in de verhoudingen tussen burgers en overheid, dat steeds meer burgers door middel van constante inspanningen overtuigd moeten worden van de legitimiteit van het overheidsoptreden. Pas als ze voldoende overtuigd zijn, zullen ze de

overheid vertrouwen. Het actief genereren van vertrouwen van burgers is belangrijk voor het functioneren van de overheid, omdat zij daardoor voldoende speelruimte creëert om zichzelf taken te stellen en deze uit te voeren (vgl. Schuyt en Verhoeven 2003). Het genereren van vertrouwen bij burgers biedt, evenals het ontstaan van vertrouwen in economische samenwerking, een empirische puzzel. De door ons geschetste contingentiebenadering van vertrouwen bevat aanknopingspunten om deze puzzel analytisch te duiden.

Op basis van ons analytisch onderscheid kan vertrouwen tussen burgers en overheid bijvoorbeeld onderzocht worden door te kijken naar de prestaties van overheidsinstellingen (prestatiemechanisme) en samenhangend daarmee naar hun reputatie (bijv. de belastingdienst die het niet leuker maar wel makkelijker maakt). Daarbij is het vanuit burgers bezien de vraag hoeveel de prestaties bijdragen aan het ontstaan van vertrouwen, omdat allerlei sociale mechanismen kunnen leiden tot een verminderde informatiebehoefte (*satisficing*) of tot gebrek aan aandacht voor de concrete prestaties (tolerantie, informalisering en vertekening). Bovendien blijkt uit onderzoek van Braithwaite (1998), dat burgers ruilgerichte of op sociale identificatie gerichte vertrouwensnormen hanteren jegens de overheid. Deze normatieve aspecten van vertrouwen zijn bepalend voor het referentiekader van waaruit de overheid beoordeeld wordt en de mate van vertrouwen die zij weet op te wekken. Burgers die de overheid bijvoorbeeld overwegend vanuit ruilgerichte normen beoordelen (bijv. op regelmaat, redelijkheid, efficiëntie, voorspelbaarheid), zullen een deel van hun status ontleen aan een overheid die aan deze normen voldoet. Burgers die echter de overheid vooral vanuit sociale identificatie gerichte normen beoordelen (bijv. op gelijkheid, sociale rechtsvaardigheid e.d.), ontleen hun status aan heel andere verwachtingen jegens de overheid. Kortom, burgers kunnen zich op zeer verschillende gronden identificeren met de overheid als collectieve representant van hun gemeenschap, hetgeen bepalend is voor de vertrouwensband die zij met de overheid hebben. Ook systemische elementen kunnen het vertrouwen in de overheid beïnvloeden, omdat een overheid die is onderworpen aan maat en regel (zoals in democratische rechtsstaten het geval is) en aan transparante procedures, voldoende aanknopingspunten biedt op het terrein van aansprakelijkheid om in verweer te komen als dat nodig is.

Voorbeeld 2: vertrouwen tussen werknemer en werkgever

Op de arbeidsmarkt speelt een wederzijds vertrouwensprobleem tussen werknemers en werkgevers. In een gezonde arbeidsrelatie kan de werknemer erop vertrouwen dat zijn werkgever hem voldoende beloont (niet onderbetaalt) en de werkgever dat zijn werknemer voldoende inzet betracht (niet de kantjes eraf loopt of staakt). Beiden vertrouwen er dan bovendien op dat de ander niet zomaar de relatie beëindigt. Hierdoor kunnen werknemer en

werkgever lange termijn investeringen in de relatie doen die de productiviteit ten goede komen. Dit pakt voor beide partijen voordelig uit.

Om dit vertrouwenscomplex goed te kunnen doorgronden, moet aandacht besteed worden aan alle soorten invloeden op het ontstaan van vertrouwen. Het instrumenteel perspectief doet ons kijken naar prestaties (de werknemer komt elke dag op tijd en meldt zich niet vaak ziek; de werkgever betaalt het salaris op tijd uit en vergoedt overwerk) en zelfbeperking (de werknemer verhuist naar een plaats dichtbij zijn werk; de werkgever investeert via bedrijfsopleidingen in de relatie). Sociale mechanismen spelen ook een rol. De werknemer gaat zich mogelijk identificeren met het bedrijf waar hij werkt, zodat zijn loyaliteit toeneemt, terwijl de werkgever zich steeds verantwoordelijker gaat voelen voor zijn werknemers. Er sluipt routine in de relatie en minder (formele) controles, zoals met prikklokken, worden ingezet om de relatie te sturen (satisficing, tolerantie, informalisering).

Tegelijkertijd wordt de vertrouwensrelatie beïnvloed door de normen in de maatschappij over arbeidsethos en hoe werkgevers en werknemers met elkaar om horen te gaan. Binnen bedrijven ontstaan vaak vormen van sociale controle en sociale sancties die het gedrag van zowel werknemers als werkgevers op informele wijze reguleren. De identificatie die beiden hebben met het bedrijf, bieden bovendien via statusoverwegingen voldoende stimulans om zich aan de informele omgangsvormen te houden. Daarnaast zijn bepaalde omgangsvormen ook terug te vinden in de juridische regelgeving (systemische mechanismen), bijvoorbeeld met betrekking tot de wettelijke opzegtermijnen en minimumloon. Op institutioneel niveau zijn (in Nederland) verder nog het overleg tussen sociale partners en daaruit voortkomende CAO's van belang. Deze vormen eveneens een kristallisatie van wat maatschappelijk 'juist' wordt geacht op het gebied van arbeidsvoorwaarden. Als de werkgever zich aan zijn bedrijfstak-CAO houdt toont hij zich een betrouwbare werkgever die in beginsel niet voor werkonderbrekingen hoeft te vrezen. Een bijkomend voordeel van dit overleg op hoger niveau over de jaarlijkse loonstijging is dat het voorkomt dat werkgever en werknemer elkaar jaarlijks op bilateraal niveau in de haren vliegen (Den Butter en Mosch 2003a). Dit vereist wel dat individuele werknemers en werkgevers vertrouwen hebben in hun vertegenwoordigers in vakbonden en werkgeversorganisaties.

Literatuur

- Bachmann, R. (2001), Trust, power and control in trans-organizational relations, *Organization Studies*, 22 (2): 337-365.
- Beale, H. en T. Dugdale (1975), Contracts between businessmen: planning and the use of contractual remedies, *British Journal of Law and Society*, 2: 45-60.
- Berg, J., J. Dickhaut and K. McCabe (1995), Trust, reciprocity and social history, *Games and Economic Behavior*, 10: 122-142.
- Blackburn, S. (1998) 'Trust, cooperation, and human psychology', blz. 28-45 in Braithwaite, V. and M. Levi (eds.) *Trust and governance*, New York: Russel Sage Foundation.
- Braithwaite, V. (1998) 'Communal and exchange trust norms: Their value base and relevance to institutional trust', blz. 46-74 in V. Braithwaite and M. Levi (eds.) *Trust and governance*, New York: Russel Sage Foundation.
- Buchan, N.R., Croson, R.T.A. en R.M. Dawes (2002) Swift neighbors and persistent strangers: a cross-cultural investigation of trust and reciprocity in social exchange, *American Journal of Sociology*, 108 (1): 168-206.
- Buskens, V. W. (1999) *Social networks and trust*, ICS dissertation series.
- Buskens, V. and J. Weesie (2000) 'An experiment on the effects of embeddedness in trust situations', *Rationality and Society* 12(2): 227-253.
- Camerer, C.F. en R.H. Thaler (1995), Ultimatums, dictators and manners, *Journal of Economic Perspectives*, 9(2): 209-219.
- Cameron, L. (1999), Raising the stakes in the ultimatum game: experimental evidence from Indonesia, *Economic Enquiry*, 37(1): 47-59.
- Casson, M. (1997) *Information and organisation*, Oxford: Clarendon Press.
- Cohen, J. (1999) 'Trust, voluntary association and workable democracy: the contemporary American discourse on civil society', blz. 208-248 in M. E. Warren (red.) *Democracy & trust*, Cambridge: cambridge University Press.
- Coleman, J.S. (1990) *Foundations of Social Theory*, Cambridge: Harvard University Press.
- Cooray, S. And J. Ratnatunga (2001) 'Buyer-supplier relationships: A case study of a Japanese Western alliance' blz. 727-740 in *Long Range Planning*, 34.
- Dasgupta, P. (1988) 'Trust as a commodity', blz. 49-72, in D. Gambetta et al., *Trust, making and breaking cooperative relations*. Oxford/New York: Basil Blackwell.
- Den Butter, F.A.G. en R.H.J. Mosch (2002), 'Het belang van vertrouwen in de internationale handel: een empirische verkenning', *Maandschrift Economie*, 66: 314-336.
- Den Butter, F.A.G. en R.H.J. Mosch (2003a) 'The Dutch miracle: institutions, networks, and trust', *Journal of Institutional and Theoretical Economics*, 159(2): 362-391.
- Den Butter, F.A.G. en R.H.J. Mosch (2003b) 'Trade, trust and transaction costs', *Tinbergen Institute Discussion Paper* 03-082/3, Tinbergen Institute: Amsterdam.
- Ebers, M. (1997) 'Explaining inter-organizational network formation' blz. 3-40 in M. Ebers, *The formation of inter-organizational networks*, Oxford: Oxford University Press.
- Elster, J. (1989), *The cement of society*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Fehr, E., and S. Gächter (2000), Fairness and retaliation: the economics of reciprocity, *Journal of Economic Perspectives*, vol. 14, no. 3, pp. 159-181
- Frey, B.S. (1993) Shirking or work morale? The impact of regulating, *European Economic Review*, 37: 1523-1532.
- Fukuyama, F. (1995) *Trust: the social virtues and the creation of prosperity*, New York: Simon and Schuster.
- Galjart, B. (2003) 'Sociaal kapitaal, vertrouwen en ontwikkeling', *Sociologische Gids*, 50 (1): 26-51.
- Gambetta, D. (1988) 'Can we trust trust?', blz. 213-237, in D. Gambetta et al., *Trust, making and breaking cooperative relations*. Oxford/New York: Basil Blackwell.
- Giddens, A. (1991) *Modernity and self-identity: self and society in the late modern age*, Cambridge: Polity Press.
- Good, D. (1988). 'Individuals, interpersonal relations, and trust' in D. Gambetta (ed.) *Trust, making and breaking cooperative relations*. Oxford/New York, Basil Blackwell: 31-48.

- Goudsblom, J. (1960) *Nihilisme en cultuur*, Amsterdam: Arbeiderspers.
- Greif, A. (1989) 'Reputation and coalitions in medieval trade: evidence on the Maghribi Traders', *Journal of Economic History*, 49, 4: 857-82.
- Greif, A. (1993) 'Contract enforceability and economic institutions in early trade: the Maghribi traders coalition', *American Economic Review*, 83, 3: 525-48.
- Greif, A. (1994) 'Cultural beliefs and the organizations of society: a historical and theoretical reflection on collectivist and individualist societies', *Journal of political economy*, 102, 5: 912-950.
- Greif, A. (2000) 'The fundamental problem of exchange: a research agenda in historical institutional analysis', *European Review of Economic History*, 4: 251-284.
- Hardin, R. (1998) 'Trust in government', blz. 9-27 in Braithwaite, V. and M. Levi (eds.) *Trust and governance*, New York: Russel Sage Foundation.
- Harré, R. (1999) 'Trust and its surrogates: psychological foundations of political process', blz. 249-272 in M. E. Warren, (red.) *Democracy & trust*, Cambridge: cambridge University Press.
- Hemerijck, A. (2002) 'Over institutionele aanpassing en sociaal leren, blz. 5-48 in T. Jaspers & J. Outshoorn (red.) *De bindende werking van concepten*, Amsterdam: Aksant.
- Hirschman, A.O. (1970) *Exit, voice, and loyalty: responses to decline in firms, organizations, and states*, Cambridge: Harvard University Press.
- Hirschman, A.O. (1984) 'Against parsimony: three ways of complicating some categories of economic discourse', *American Economic Review Proceedings*, 74: 89-96.
- Hofstede, G. H. (2001) *Cultures consequences, comparing values, behaviors, institutions, and organizations across nations* (second revised and updated edition), Thousand Oaks/London/New Delhi: Sage Publications.
- Krippner, G.R. (2001) 'The elusive market: Embeddedness and the paradigm of economic sociology', *Theory and Society* 30: 775-810.
- Lane, C. en R. Bachmann (1997) 'Cooperation in inter-firm relations in Britain and Germany: the role of social institutions', *British Journal of Sociology*, 48: 226-254.
- Levi, M. (1998) 'A state of trust', blz. 77-101 in Braithwaite, V. and M. Levi (eds.) *Trust and governance*, New York: Russel Sage Foundation.
- Levi, M. en V. Braithwaite (1998) 'Introduction', blz. 1-5 in Braithwaite, V. and M. Levi (eds.) *Trust and governance*, New York: Russel Sage Foundation.
- Lindenberg, S. (2000) 'It takes both trust and lack of mistrust: the workings of cooperation and relational signaling in contractual relationships', *Journal of Management and Governance*, 4: 11-33.
- Lorenz, E. H. (1988) 'Neither friends nor strangers: informal networks of subcontracting in French industry', blz. 194-210, in D. Gambetta et al., *Trust: making and breaking cooperative relations*, Oxford/New York: Basil Blackwell.
- Luhmann, N. (1979), *Trust and power*, Chichester: Wiley.
- Lyons, B. en J. Mehta (1997), Contracts, opportunism and trust: self-interest and social orientation, *Cambridge Journal of Economics*, 21: 239-257.
- Macaulay, S. (1963), Non-contractual relations in business: a preliminary study, *American Sociological Review*, 28: 55-67.
- Nooteboom, B. (2002) *Vertrouwen: vormen, grondslagen, gebruik en gebreken van vertrouwen*, Schoonhoven: Academic Service.
- NRC Handelsblad (27-06-2002), *Religie als zakennetwerk*.
- Ostrom, E. (2000) 'Collective action and the evolution of social norms', *Journal of Economic Perspectives*, 14, 3: 137-158.
- Patterson, O. (1999) 'Liberty against the democratic state', blz. 151-207 in M.E. Warren (red.) *Democracy & trust*, Cambridge: cambridge University Press.
- Putnam, R.D. (1993) *making democracy work: civic traditions in modern Italy*, Princeton, N.J.: Princeton university press.
- Putnam, R.D. (2000) *Bowling alone: the collapse and revival of American community*, New York: Simon and Schuster.
- Ratnasingam, P.P. (2001) *Interorganizational trust in business to business e-commerce*, Rotterdam: Erasmus Research Institute of Management.

- Rauch, J.E. (2001), Business and social networks in international trade, *Journal of Economic Literature*, 39: 1177-1203.
- Ring, P.S. (1997) 'Processes facilitating reliance on trust in inter-organizational networks', blz. 113-145 in M. Ebers (ed.), *The formation of inter-organizational networks*, Oxford: Oxford University Press.
- Schmitz (1999) 'From ascribed to earned trust in exporting clusters', *Journal of International Economics*, 48 (1), 139-150.
- Scholz, J.T. (1998) 'Trust, taxes and compliance', blz. 135-166 in: V. Braithwaite and M. Levi (eds.) *Trust and governance*, New York: Russel Sage Foundation.
- Schuyt, C.J.M. en I. Verhoeven (2003) 'Institutioneel vertrouwen als bron van legitimiteit', *Openbaar Bestuur*, 13 (3): 11-14.
- Smith, E.R. en D.M. Mackie (1995), *Social psychology*, New York: Worth Publishers.
- Sztompka, P. (1999) *Trust: a sociological theory*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Thompson, M., Ellis, R. en A. Wildavsky (1990), *Cultural Theory*, Boulder: Westview Press.
- Tyler, T.R. (1998) 'Trust and democratic governance', blz. 269-294 in Braithwaite, V. and M. Levi (eds.) *Trust and governance*, New York: Russel Sage Foundation.
- Tyler, T.R. (2001) 'Why do people rely on others? Social identity and social aspects of trust', blz. 285-306 in Cook, K.S. (ed.) *Trust in society*, New York: Russel Sage Foundation.
- Weidenbaum, M. en S. Hughes (1996) *The bamboo network*, NY: Free Press.
- Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) (2002), *De toekomst van de nationale rechtsstaat*, Rapporten aan de regering nr. 63, Den Haag: Sdu uitgevers.
- Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) (2003), *Nederland Handelsland: het perspectief van de transactiekosten*, Rapporten aan de regering nr. 66, Den Haag: Sdu uitgevers.
- Williams, B. (1988) 'Formal structures and social reality', blz. 3-13, in D. Gambetta et al., *Trust, making and breaking cooperative relations*, Oxford/New York: Basil Blackwell.
- Williamson, O.E. (1985) *The economic institutions of capitalism*, New York: Free Press.
- Williamson, O.E. (1993) 'Calculativeness, trust, and economic organization', *Journal of Law and Economics*, XXXVI: 453-486.

Noten

- ¹ Een Pareto-optimum is een situatie, waarin het niet mogelijk is het nut van een actor te verhogen zonder het nut van een andere actor te verlagen.
- ² Dit blijkt ook uit onderzoek naar de interactie tussen een potentiële klant en een autohandelaar. De klant moet eerst voldoende overtuigd worden van de betrouwbaarheid van de autohandelaar, wil hij of zij de handelaar het vertrouwen geven (Dasgupta 1988; Buskens en Weesie 2000).
- ³ Als het spel een eindig aantal keren wordt gespeeld, is het altijd profijtelijk om in de laatste beurt de niet-coöperatieve uitkomst te kiezen. Er is immers geen latere beurt meer, waarin men voor dit gedrag kan worden bestraft. Beide partijen weten dit en zullen dit dus beiden doen. Gegeven echter, dat in de laatste beurt de niet-coöperatieve uitkomst resulteert, is het rationeel om in de voorlaatste beurt ook niet-coöperatief te spelen, en dus ook niet in de beurt daarvoor, enzovoort, tot in de eerste beurt aan toe.
- ⁴ In ons voorbeeld (zie figuur 1) zijn de opbrengsten van continu coöperatief gedrag gelijk aan: $\pi_{\text{Coöperatief}} = 2 + \delta 2 + \delta^2 2 \dots = 2/(1 - \delta)$; en de opbrengst van onbetrouwbaar gedrag, waarna coöperatie verloren gaat: $\pi_{\text{Niet-coöperatief}} = 3 + \delta 1 + \delta^2 1 \dots = 2 + 1/(1 - \delta)$. $\pi_{\text{Coöperatief}} > \pi_{\text{Niet-coöperatief}}$ dan en alleen dan als $\delta > 1/2$.
- ⁵ Nooteboom (2002: 99) wijst daarnaast nog op de onvolledigheid van taal (*inscrutability of reference*).
- ⁶ Sociaal kapitaal is volgens de gezaghebbende definitie van Putnam (1993) op te vatten als een combinatie van vertrouwen, normen van wederkerigheid en associatieve netwerken in een samenleving.
- ⁷ Volgens Putnam 2000.
- ⁸ Vergelijk het begrip *bonding social capital* bij Putnam 2000.
- ⁹ Nooteboom koppelt vertrouwen 'in' echter niet exclusief aan het individuele niveau, zoals wij doen in navolging van Schuyt en Verhoeven (2003), maar aan altruïstische motieven. Hierbij stelt hij dat mensen vertrouwen hebben 'in' waarden en normen en 'in' medemensen, op basis van vriendschap, verwantschap en dergelijke. Hij contrasteert vertrouwen 'in' met vertrouwen 'op', waarbij geldt dat mensen kunnen vertrouwen 'op' het feit dat anderen gedreven worden door egoïstische motieven en sancties. Wij zien niet zo veel heil in de tegenstelling tussen altruïstische en egoïstische handelingsmotieven omdat wij ervan uitgaan dat deze zich zeer sterk zullen vermengen, zoals Nooteboom trouwens ook voorzichtig erkent. Daarom zien wij het onderscheid naar vertrouwen 'in' en vertrouwen 'op' niet zozeer als gerelateerd aan de vertrouwensgrondslag, maar aan het vertrouwensniveau. Mensen kunnen vertrouwen hebben 'in' andere mensen als gevolg van zeer gemengde motieven. Daarbij vertrouwen ze soms 'op' instituties vanwege de dreiging met sancties die daar vanuit gaat en de beperkingen die mensen zichzelf als gevolg daarvan opleggen. De door ons voorgestelde herschikking van vertrouwen 'in' en vertrouwen 'op' sluit goed aan bij de begrippen *trust* en *confidence* die in Engelstalige literatuur over vertrouwen worden gehanteerd. Het vertrouwen dat als gevolg van interacties tussen individuen ontstaat wordt geduid met de term *trust*, terwijl het vertrouwen dat ontstaat als gevolg van de mogelijke sanctiëring door instituties wordt aangeduid met de term *confidence*. Men hanteert deze term omdat in de meeste gevallen op institutionele niveau geen eenkennig object van vertrouwen in de vorm van een persoon bestaat waarin we kunnen vertrouwen bij het uitdelen van sancties (vgl. Hardin [1998] die een epistemologie ontwikkeld van het vertrouwen op instituties). We kunnen echter wel vertrouwen 'op' de corrigerende werking van deze instituties als geheel, op het moment dat individuen van de door deze instituties gestelde normen afwijken (vgl. Schuyt en Verhoeven 2003).
- ¹⁰ Deze experimenten zijn opgezet als vrij simpele spellen, waarmee voor de deelnemers een som geld te verdienen is. De hoogte van de beloning hangt af van de resultaten die in het spel worden gehaald; dit vormt een materiële prikkel om het spel serieus te spelen. De spelvormen zijn vaak te herleiden tot een situatie van het gevangenendilemma of een ander type sociaal dilemma. Dit houdt in, dat de deelnemers een keuze moeten maken tussen enerzijds 'zuiver rationeel' gedrag – wat niet tot een gemeenschappelijk optimale uitkomst leidt – en anderzijds gedrag waarbij ze een samenwerking op basis van vertrouwen zoeken met hun tegenspeler. Wordt dit vertrouwen beantwoord en slaagt dus de samenwerking, dan stijgt de (maximale) opbrengst voor de spelers; wordt het vertrouwen echter beschaamd, dan is hun opbrengst lager dan wanneer ze geen vertrouwen gegeven hadden.
- ¹¹ Hierbij wordt het begrip complementair in iets andere dan de gebruikelijke betekenis gebruikt. Het betekent hier niet dat instrumenteel en sociaal vertrouwen elkaar altijd nodig hebben, maar dat alleen sociaal vertrouwen niet zonder instrumenteel vertrouwen kan bestaan. Instrumenteel vertrouwen kan in dit begrip wel los van sociaal vertrouwen voorkomen.